

Tilitoimiston tulevaisuuden osaamistarpeet



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Visamäki, Liiketalouden koulutusohjelma

Kevät, 2017

Inka Aitola

Liiketalouden koulutusohjelma
Visamäki

Tekijä	Inka Aitola	Vuosi 2017
Työn nimi	Tilitoimiston tulevaisuuden osaamistarpeet	
Työn ohjaaja	Sari Hanka	

TIIVISTELMÄ

Tilitoimistoala on kehittynyt viime vuosien aikana erityisesti sähköistymisen myötä ja kehitys tulee jatkumaan myös tulevaisuudessa. Tilitoimistoalan ammattilaisen työnkuva muuttuu, mikä asettaa uusia vaatimuksia osaamiselle. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaista osaamista tilitoimistossa tarvitaan tulevaisuudessa. Tavoitteen saavuttamiseksi opinnäytetyössä tutkittiin tilitoimistoalaa ja alan tulevaisuuden näkymiä sekä niiden vaikutuksia tilitoimistojen osaamistarpeisiin. Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Hämeen ammattikorkeakoulun Työelämän lähipalvelut.

Opinnäytetyön tietoperusta koostuu kolmesta pääluvusta, jotka käsittelevät tilitoimistoalaa, sähköistä taloushallintoa ja tilitoimistoalan tulevaisuuden näkymiä. Tietoperusta muodostuu alan kirjallisuudesta, aikaisemmista tutkimuksista sekä verkkolähteistä. Opinnäytetyön tutkimusote oli kvalitatiivinen. Aineisto kerättiin kyselytutkimuksella kymmeneltä auktorisoidulta tilitoimistolta ja teemahaastatteluilla kolmelta alan asiantuntijalta.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että alalla tarvitaan tulevaisuudessa vahvaa ja laaja-alaista substanssiosaamista. Ulkoisen laskenta-toimen ohella sisäisen laskennan ja rahoituksen osaamista tarvitaan entistä enemmän. Alalla tarvitaan myös juridista osaamista, liiketoiminta-osaamista, tietoteknisiä taitoja, ohjelmisto- ja järjestelmäosaamista, kieli-taitoa ja myyntihenkisyyttä. Myös sosiaalisten taitojen merkitys kasvaa. Tärkeimpiä ovat asiakaspalvelutaidot, kommunikaatiotaidot sekä neuvonta- ja konsultointitaidot. Ennen kaikkea alalla tarvitaan oppimiskykyä ja halua oppia. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että alalla tarvitaan tulevaisuudessa entistä laajempaa osaamista ja sen tulee olla syvällisempää.

Avainsanat tilitoimistoala, osaaminen, sähköinen taloushallinto, tulevaisuus

Sivut 51 sivua, joista liitteitä 6 sivua

Degree Programme in Business Administration
Visamäki

Author	Inka Aitola	Year 2017
Subject	The Future Skill and Competence Needs of an Accounting Office	
Supervisor	Sari Hanka	

ABSTRACT

The field of accounting has changed over the past years especially due to digitalization and the development of the field continues in the future. At the same time the tasks of professional employees in the field change which increases the skill and competence requirements of professional employees in the field. The objective of this thesis was to examine what kind of skills will be needed from employees in accounting offices in the future. The principal of this thesis was Häme University of Applied Sciences.

The theoretical background deals with the field of accounting, electronic financial management and accounting office of the future. The main sources of information included the literature of the field, previous studies and internet sources. The research method used in this thesis was qualitative. Research material was collected through a questionnaire and thematic interviews from professionals of the field.

According to the results of this study, a wider substance competence will be needed in the future. In addition to financial management, management accounting and financing will be more important in the future. Also legal knowledge, business skills, IT skills, software and system skills, language skills and sales orientation will be needed. In the future the significance of social skills will increase. Especially customer service, communicative skills and consulting skills are important. Above all ability to learn and desire to learn are required in the field. Based on the results of this study, it can be concluded that the skills and competences needed in the field of accounting need a wider and more in-depth approach in the future.

Keywords field of accounting, skills, electronic financial management, future

Pages 51 pages including appendices 6 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet, aiheen rajausta ja tutkimuskysymykset	2
1.2	Aikaisemmat tutkimukset	2
1.3	Opinnäytetyön rakenne	4
2	TILITOIMISTOALAN NYKYTILA	5
2.1	Tilitoimistoalan kuvaus	5
2.2	Auktorisoidut tilitoimistot	6
2.3	Tilitoimistopalvelut	7
3	SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO	9
3.1	Sähköisen taloushallinnon kehitys	9
3.2	Sähköiseen taloushallintoon siirtymisen vaikutukset	12
4	TULEVAISUUDEN TILITOIMISTO	14
4.1	Työtehtävien muuttuminen	15
4.2	Palveluiden muuttuminen	17
4.3	Osaamistarpeiden muuttuminen	18
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	22
5.1	Kyselylomakkeen laadinta ja aineiston keruu	22
5.2	Teemahaastattelut	23
6	TUTKIMUSTULOKSET	25
6.1	Sähköinen taloushallinto	25
6.2	Ulkoinen laskentatoimi	27
6.3	Sisäinen laskentatoimi	29
6.4	Rahoitus	30
6.5	Sosiaaliset taidot	31
6.6	Kielitaito	32
6.7	Muut osaamiset taidot	33
6.8	Tärkeimmät osaamiset tulevaisuudessa	36
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	37
7.1	Keskeiset tulokset	37
7.2	Tulosten vertailu	40
7.3	Tutkimuksen luotettavuus	40
7.4	Jatkotutkimusehdotukset	41
	LÄHTEET	42

Liitteet

Liite 1	Kyselylomake
Liite 2	Saatekirje

1 JOHDANTO

Tilitoimistoala on muuttunut viime vuosien aikana erityisesti teknologian kehittymisen myötä. Alalla on parhaillaan käynnissä tilitoimistojen sähköistyminen. Tulevaisuuden suunta on kohti täyttä digitaalisuutta ja automaattisia prosesseja. Prosessien automatisoituessa tilitoimistoissa rutiininomaiset työt vähenevät ja aikaa säästyy muihin tehtäviin. Samaan aikaan myös asiakkaiden odotukset kasvavat. Kun kirjanpidon tekeminen automatisoituu, yritykset voivat hoitaa kirjanpitoa entistä vaivattomammin myös itse ilman ulkoistamista. Nämä seikat ajavat tilitoimistot kehittämään uusia tapoja tuottaa asiakkailleen lisäarvoa. Todennäköisesti uudenlaisia palvelukonsepteja ja toimijoita tullaan näkemään tilitoimistoalalla, kun tilitoimistojen täytyy muuttuvassa toimintaympäristössä kehittää uusia tapoja luoda lisäarvoa asiakkailleen ja kilpailuetua markkinoilla.

Rutiininomaisen työn vähentyminen ja monipuolistuvat palvelut tulevat muuttamaan alan ammattilaisen työnkuvaa. Työtehtävät muuttuvat yhä laajempaa asiantuntemusta vaativiksi tehtäväksi, joissa asiakaspalvelun ja konsultoinnin merkitys kasvaa. Muuttuvien työtehtävien ja laajentuvan palvelutarjonnan myötä myös tilitoimiston osaamistarpeet muuttuvat. Sähköisten työkalujen yleistyessä alan toimijat ovat samalla tasolla perustoimintojen osalta, jolloin alan toimijoiden pitää kehittää muita keinoja erottua edukseen kilpailijoistaan. Osaavat työntekijät ovat siinä tärkeässä asemassa.

Tämä opinnäytetyö tutkii tulevaisuuden osaamistarpeita tilitoimistoalalla. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Hämeenlinnan ammattikorkeakoulun Työelämän lähipalvelut. Opinnäytetyön taustalla on toimeksiantajan halu selvittää, millaista osaamista tilitoimistoissa tulevaisuudessa tarvitaan. Aihe on tärkeä ja ajankohtainen toimeksiantajan lisäksi muille taloushallinnon koulutusta järjestäville tahoille, koska koulutuksen järjestäjän on tärkeää olla tietoinen työelämän osaamistarpeista. Myös opiskelijat, alalla jo työskentelevät ja alaa harkitsevat saavat tämän tutkimuksen pohjalta tärkeää tietoa, jonka pohjalta he voivat suhteuttaa tämän hetkistä osaamistaan tulevaisuuden tarpeisiin ja sen mukaan suunnitella osaamisensa kehittämistä. Opinnäytetyön aihe valikoitui toimeksiantajalle ilmenneeseen tarpeeseen sekä opinnäytetyöntekijän omiin intresseihin perustuen.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet, aiheen rajausta ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, millaista osaamista tulevaisuuden tilitoimistoissa tarvitaan. Opinnäytetyön tarkoituksena on, että toimeksiantaja, Hämeen ammattikorkeakoulun Työelämän lähipalvelut saa haluamaansa tietoa tilitoimiston tulevaisuuden osaamistarpeista. Toimeksiantaja voi hyödyntää tuloksia tarpeelliseksi näkemällensä tavalla oman toimintansa kehittämiseen. Tavoitteena on myös syventää tutkijan omaa asiantuntijuutta aiheesta.

Opinnäytetyössä pohditaan, miten tilitoimistoalalla tapahtuvat muutokset vaikuttavat tilitoimistoalan tulevaisuuteen ja millaista osaamista tilitoimistoalalla tulevaisuudessa tarvitaan. Opinnäytetyön empiirinen osuus toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja tavoitteena oli syventää tutkitavan ilmiön ymmärrystä. Aineistoa kerättiin kyselylomakkeella ja teema-haastatteluilla. Tutkimuksen kohteena olivat Kanta-Hämeen sekä Valkeakosken seudun tilitoimistot. Näistä tilitoimistoista tutkimuksen kohdejoukoksi rajattiin auktorisoidut tilitoimistot, koska auktorisointi takaa, että tilitoimiston osaaminen on korkeatasoista ja ajantasaista.

Tutkimuksen aihe kiteytettiin tutkimusongelmaksi, joka ohjaa tutkimusprosessia. Tutkimusongelmasta johdettiin tutkimuskysymykset. Työn empiirisessä osassa pyritään saamaan vastaukset tutkimuskysymyksiin. Näiden vastauksien avulla ratkaistaan tutkimusongelma. (Kananen 2015, 55.)

Tutkimuksen pääkysymys on

- Millaista osaamista tilitoimistoissa tarvitaan tulevaisuudessa?

Pääkysymykseen pyritään vastamaan asettamalla pääkysymystä tarkentavia alakysymyksiä.

Alakysymykset ovat

- Millaisia osaamistarpeisiin vaikuttavia muutoksia tilitoimistoalalla tapahtuu?
- Millainen tilitoimistoalan sähköisyyden tila on?

1.2 Aikaisemmat tutkimukset

Tilitoimistoalan sekä laajemmin koko taloushallintoalan tulevaisuutta ja tulevaisuuden osaamistarpeita on tutkittu jo kohtalaisen paljon viime vuosina. Suurin osa tutkimuksista on ammattikorkeakoulutasolla toteutettuja opinnäytetöitä. Opinnäytetöissä aihetta on tutkittu määrällisillä ja laadullisilla tutkimusmenetelmillä sekä skenaariotyöskentelynä. Esimerkkinä voidaan mainita Tiia Pitkäkosken (2017) opinnäytetyö *Tradenomien osaamisvaatimukset tilitoimistoalalla*, jossa tutkittiin tilitoimistoalan tulevaisuutta ja sen vaikutuksia alan työntekijöiden osaamiseen sekä tradenomien koulutuksen vastaavuutta näihin osaamistarpeisiin. Hämeen ammattikorkeakoulussa on aikaisemmin tehty opinnäytetöitä liittyen

sähköiseen taloushallintoon. Satu Salosen (2013) opinnäytetyö *Kirjanpitäjän työnkuvan muuttuminen tilitoimiston sähköistyessä* tutki, muuttuuko kirjanpitäjän työnkuva tilitoimiston sähköistyessä sekä mitä hyötyjä ja haittoja sähköistymiseen liittyy kirjanpitäjän, tilitoimiston ja asiakasyrityksen kannalta.

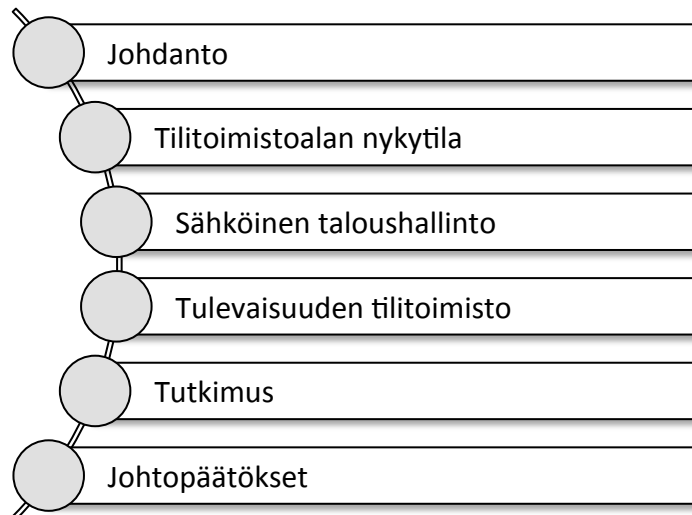
Opinnäytetöissä on tutkittu taloushallinnon tulevaisuuden osaamistarpeita muun muassa suurten tilitoimistojen ja organisaatioiden, keski suurten tilitoimistojen sekä yleisesti taloushallinnonyritysten näkökulmasta. Aihetta sivuavia opinnäytetöitä on tehty paljon, mutta yksikään opinnäytetyö ei ole keskittynyt tilitoimiston tulevaisuuden osaamistarpeisiin auktorisoitujen tilitoimistojen näkökulmasta. Näin ollen tämän opinnäytetyön tutkimuksen suuntaaminen auktorisoituihin tilitoimistoihin luo opinnäytetyölle uutuusarvoa. Kaiken kaikkiaan tilitoimistoihin liittyviä opinnäytetöitä on tehty paljon. Tulevaisuuden näkökulman lisäksi opinnäytetöiden aiheet ovat liittyneet muun muassa tilitoimiston liiketoiminnan ja prosessien kehittämiseen, tilitoimiston auktorisointiin sekä sähköisten ohjelmien käyttöönottamiseen.

Opinnäytetöiden lisäksi aihetta on tutkinut muun muassa Työ- ja elinkeinoministeriö sekä Opetushallitus. Työ- elinkeinoministeriön toimialaraportissa on tutkittu tilitoimistoalan tulevaisuuden kehitystrendejä, alalla tarvittavaa osaamista ja osaamisen kehityskohtia (Metsä-Tokila 2011). Opetushallitus toteutti vuonna 2012 ennakointihankkeen, jossa selvitettiin liiketalouden osaamistarpeita tulevien 10-25 vuoden aikana. Ennakointihankkeen työpajoissa tunnistettiin taloushallintoalan tulevaisuuden muutosvoimia sekä johdettiin niistä aiheutuvia tulevaisuuden osaamistarpeita. (Rajander-Juusti 2013.)

Tilitoimistoissa tapahtuvat muutokset puhuttavat paljon alan asiantuntijoita. Aiheesta löytyy myös paljon alan asiantuntijoiden tekemiä kirjoituksia. Kirjoituksissa pohditaan erityisesti digitalisaation ja robotiikan aikaansaamia muutoksia sekä mahdollisuuksia niin prosessien tehostumisen kuin tilitoimiston palveluiden ja alan työntekijöiden osaamistarpeiden suhteen. Näitä asiantuntijakirjoituksia käytettiin lähteinä erityisesti tilitoimistoalan tulevaisuuteen keskittyvässä teorialuvussa, jossa pohditaan, millaisia työtehtäviä ja palveluita on tulevaisuuden tilitoimistossa sekä millaista osaamista niihin tarvitaan tulevaisuudessa.

1.3 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön rakenne on esitetty kuviossa 1. Opinnäytetyö alkaa johdantoluvulla. Seuraavat kolme lukua keskittyvät teoriaan, jolla pohjustetaan opinnäytetyön empiiristä osaa. Työn empiirinen osa eli tutkimus on jaettu kahteen päälukuun: tutkimuksen toteuttaminen ja tutkimustulosten analysointi. Viimeisessä luvussa tehdään johtopäätökset.



Kuva 1. Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön tietoperusta muodostuu alan kirjallisuudesta, aikaisemmista tutkimuksista sekä verkkolähteistä. Lähteiden valinnassa kiinnitettiin huomiota niiden tuoreuteen ja erityisesti verkkolähteiden valinnassa olttiin lähdekriittisiä. Teoriaosuus koostuu kolmesta luvusta. Ensimmäinen teorialuku käsittelee tilitoimistoalan nykytilaa. Luvussa paneudutaan siihen, millainen tilitoimistoala on, mitä ovat auktorisoidut tilitoimistot ja millaisia palveluja tilitoimistot tarjoavat. Seuraavassa teorialuvussa käydään läpi sähköisen taloushallinnon kehitystä ja millaisia vaikutuksia sähköiseen taloushallintoon siirtymiseen liittyy tilitoimiston näkökulmasta. Viimeisessä teorialuvussa käsitellään, millainen on tulevaisuuden tilitoimisto. Luvussa käydään läpi, kuinka tilitoimiston työtehtävät muuttuvat teknologian kehittymisen myötä ja millaisia palveluita tulevaisuuden tilitoimistot tarjoavat. Luvussa käsitellään myös tilitoimiston osaamistarpeiden muuttumista ja määritellään, mitä osaaminen on.

Viides ja kuudes luku keskittyvät työn empiiriseen osaan. Viidennessä luvussa käsitellään tutkimusmenetelmän valintaa, kyselylomakkeen laadintaa ja toteuttamista sekä teemahaastattelujen toteuttamista. Kuudennessa luvussa esitellään tutkimustulokset. Viimeisessä luvussa opinnäytetyö kootaan yhteen tekemällä johtopäätökset. Luvussa esitellään tutkimuksen keskeiset tulokset ja tehdään johtopäätökset. Lisäksi tuloksia verrataan aikaisempiin tutkimuksiin ja annetaan jatkotutkimusehdotuksia. Lopuksi arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta.

2 TILITOIMISTOALAN NYKYTILA

Tässä luvussa tarkastellaan, millainen toimiala tilitoimistoala on. Lisäksi tutustutaan tämän tutkimuksen kohteena oleviin tilitoimistoihin eli auktorisoituihin tilitoimistoihin. Lopuksi tarkastellaan, millaisia palveluita tilitoimistot tarjoavat.

2.1 Tilitoimistoalan kuvaus

Tilitoimistot ovat lakisääteisiä ja muita taloushallinnon palveluja tarjoavia yrityksiä, joihin yritykset voivat ulkoistaa taloushallintoansa. Taloushallinto on keskeinen osa jokaisen yrityksen toimintaa. Taloushallinnon tehtävänä on lakisääteisten velvoitteiden täyttämisen lisäksi huolehtia taloudellisten resurssien hallinnoinnista sekä tuottaa johdolle tärkeää tietoa päätöksenteon ja toiminnanohjauksen tarpeisiin. Taloushallintoon kuuluu monia erilaisia tehtäväalueita. Tilitoimistotyöntekijän tehtäviin kuuluu sekä rutiininomaisia tehtäviä että laaja-alaista asiantuntemusta vaativia tehtäviä. (Ammattinetti n.d.)

Tilitoimistoissa työskentelevät asiantuntijat hoitavat taloushallinnon luotettavasti. Ulkoistamisen ansiosta yritys voi keskittää resurssinsa ydinliiketoimintaansa. Yritykset voivat ulkoistaa taloushallinnostaan haluamansa määrän tilitoimistolle. Jotkut ulkoistavat vain osan taloushallinnostaan ja toiset ulkoistavat koko taloushallintonsa tilitoimistoon. On myös mahdollista, että yritys hoitaa taloushallinnon itse kokonaan. Erityisesti pk-yritykset ulkoistavat taloushallintonsa ja käyttävät tilitoimistojen palveluja. (Taloushallintoliitto n.d.a.) Vuonna 2015 toteutetun tutkimuksen mukaan noin 80 prosenttia pk-yrityksistä on ulkoistanut ainakin jotain taloushallinnon toimintojaan (Tietoakseli Oy 2015).

Yritykset ovat jo kauan ulkoistaneet taloushallinnon tehtäviään tilitoimistoille. Tilitoimistojen palveluiden käyttö on kuitenkin moninkertaistunut ja sen myötä myös tilitoimistojen määrä kasvanut merkittävästi. Suomessa oli 1960-luvulla tuhatkunta tilitoimistoa. Vuonna 2015 Suomessa toimi 4 295 tilitoimistoa ja alalla työskenteli 12 253 henkilöä (Tilastokeskus 2016). Tilitoimistojen määrä on siten nelinkertaistunut noin 50 vuoden aikana. Tilitoimistoalan kasvun myötä myös tilitoimistoalalla työskentelevien määrä on kasvanut yli 12 000 työntekijään. Vuonna 2015 alan liikevaihto lähenteli miljardia euroa. (Siivola, Yli-Heikkuri, Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola, Heliöstö, Kinnarinen & Ignatious-Partanen 2015, 12.)

Tilitoimistoala on hyvin fragmentoitunut. Alalla toimii erikokoisia tilitoimistoja yhden hengen tilitoimistoista aina satoja työntekijöitä työllistäviin tilitoimistoketjuihin. Tilitoimistojen palvelutarjonnan laajuus vaihtelee lakisääteisistä kirjanpito- ja tilipäätöspalveluista erilaisiin liiketoimintaa tukeviin asiantuntijapalveluihin. Valtaosa, noin 4 000 tilitoimistoa, on pieniä. Suomessa toimivista tilitoimistoista noin 800 tilitoimistoa on auktori-

soituja tilitoimistoja eli Taloushallintoliiton jäsenyrityksiä. Tilitoimiston auktorisointi kertoo alan vahvasta asiantuntemuksesta. Auktorisoiduille tilitoimistoille on asetettu tiukat kriteerit, joiden ansiosta palvelun laatu on korkeaa ja palvelun jatkuvuus on taattu. (Taloushallintoliitto 2015; Taloushallintoliitto n.d.b.)

Tilitoimistoala ei ole toistaiseksi kovin kansainvälistynyt. Kansainvälistymistä on tapahtunut lähinnä silloin, kun suomalaiset tilitoimistot hoitavat myös kansainvälisten asiakasyritystensä tytäryhtiöiden kirjanpitoa. Erilaiset kansalliset lainsäädännöt hidastavat kansainvälistymistä. Joissakin maissa ei ole kirjanpitolainsäädäntöä lainkaan. On myös toisen ääripään maita, joissa tilitoimistojen toimintakin on lailla säädeltyä. Edes EU:n sisällä lainsäädäntö ja käytännöt eivät ole kovin yhtenäiset. (Metsä-Tokila 2011.)

2.2 Auktorisoidut tilitoimistot

Taloushallintoliitto on taloushallintoa tarjoavien auktorisoitujen tilitoimistojen ja konsulttiyritysten toimialajärjestö, joka vastaa tilitoimistojen auktorisoinnista. Kaikki tilitoimistot, jotka ovat Taloushallintoliiton jäseniä ovat automaattisesti myös auktorisoituja tilitoimistoja. Tili-instituutti vastaa auktorisoinnista yhteistyössä Taloushallintoliiton kanssa hoitamalla auktorisointijärjestelmää sekä vastaamalla auktorisoinnin edellytyksenä olevasta KLT-tutkinnosta. Tullakseen auktorisoiduksi tilitoimiston on täytettävä tarkat vaatimukset. Vaatimuksena on muun muassa, että yritys on vakavarainen ja riippumattomassa asemassa, toiminut yli kaksi vuotta, altistuu liiton hallituksen valvontaan ja toiminnan tarkastuksiin sekä noudattaa hyvää tilitoimistotapaa. Vaatimukset koskevat myös kirjanpitäjien ammattitaitoa. Auktorisoidussa tilitoimistossa kirjanpitotoiminnan vastaavan hoitajan tulee on KLT-kirjanpitäjä, joka on suorittanut alan asiantuntijatutkinnon eli KLT-tutkinnon. Tutkinto on osoitus vahvasta ammattitaidosta taloushallintoalalla. Sen suorittamisen edellytyksenä on riittävä kaupallinen koulutus ja käytännön työkokemus. Tutkinnon suorittamisen jälkeenkin edellytetään jatkuvaa ammattitaidon ylläpitämistä koulutuksilla. (Taloushallintoliitto n.d.b; Taloushallintoliitto n.d.c; Taloushallintoliitto n.d.d.)

Tilitoimiston auktorisointi kertoo alan vahvasta asiantuntemuksesta ja palvelun korkeasta laadusta. Auktorisoitujen tilitoimistojen osaaminen, järjestelmät ja toimintamallit on tarkastettu Taloushallintoliiton toimesta. Auktorisoidut tilitoimistot noudattavat hyvää tilitoimistotapaa ja toimivat lainsäädännön mukaisesti. Lisäksi niiden lainsäädännöllinen osaaminen tulee aina olla ajan tasalla ja säännöksiä muutokset otetaan hyvissä ajoin huomioon ennen niiden voimaantuloa. Vahvan asiantuntemuksen ja korkean laadun lisäksi auktorisointi takaa palvelun jatkuvuuden ja sen, että tilitoimiston vastuuvakuutukset ovat kunnossa. Vain valitsemalla auktorisoidun tilitoimiston taloushallintonsa ulkoistava yritys voi olla varma saamansa palvelun laadusta. (Taloushallintoliitto n.d.b.)

2.3 Tilitoimistopalvelut

Tilitoimistojen palvelutarjonta kattaa monenlaisia palveluita taloushallinnon eri osa-alueiden hoitamiseksi. Suuremmat tilitoimistot voivat tarjota hyvinkin laajan valikoiman laskentatoimen palveluita, joita ovat esimerkiksi kirjanpito, tilinpäätös, reskontran ja maksuliikenteen hoito, laskutuspalvelut sekä palkanlaskenta. Tilitoimistot tarjoavat edellisten lisäksi veroneuvontaa ja osa myös taloushallinnon konsultointia esimerkiksi yritysjärjestelyihin ja yrityskauppoihin liittyen. Jotkut tilitoimistot ovat erikoistuneet tiettyyn toimialaan ja tarjoavat vielä yksityiskohtaisempaa palvelua tuoteryhmä- ja toimialakohtaisiin kannattavuuslaskelmiin saakka. Vielä 1990-luvulla osa tilitoimistoista teki räätälöityjä atk-ohjelmia asiakasyritystensä taloushallintoa varten. Nykyisin taloushallinnon ohjelmistot hankitaan pääasiassa suurilta ohjelmistotuottajilta. (Metsä-Tokila 2011.)

Tilitoimistojen palvelut ovat pitkän aikaa keskittyneet pääasiassa kirjanpitolaisissa säädettyjen lakisääteisten palveluiden tuottamiseen. Lakisääteisen kirjanpidon ohella sisäisen laskentatoimen palvelujen merkitys tulee korostumaan tulevaisuuden taloushallinnossa (Taloushallintoliitto 2015a). Sähköistymisen seurauksena palveluiden laatu on kokenut suuren edistysaskeleen. Samaan aikaan myös asiakkaiden vaatimukset ovat kasvaneet entisestään. Nykyisin asiakkaat vaativat entistä monipuolisempia palveluja tilitoimistoilta eivätkä perinteiset tilitoimistopalvelut enää riitä. Nykyisin myös konsultointi, neuvonta, verosuunnittelu, budjetoinnissa avustaminen ja erilaisten talousraporttien laatiminen kuuluvat olennaisena osana tilitoimistojen tehtävänkuvaan. Onkin ilmeistä, että kokonaisvaltaisten taloushallinnon palveluiden tarjoaminen on tullut yhä tärkeämmäksi kilpailukeinoksi tilitoimistoille. (Marttunen 2016; Taloushallintoliitto n.d.a.)

Perinteiset tilitoimistopalvelut palvelut voidaan jakaa neljään osaan. Tämä osa-alueet ovat tilinpäätös ja juokseva kirjanpito, palkanlaskenta, kokonaisvaltaisen liikekirjanpidon hoito eli ulkoisen laskennan palvelu sekä johdon laskentatoimen palvelut (Kuva 2). (Taloushallintoliitto n.d.c.)



Kuva 2. Tilitoimistopalvelut (Taloushallintoliitto n.d.c.).

Kirjanpitolaissa säädellyn tilinpäätöksen ja juoksevan kirjanpidon hoito on tavanomainen asiakkaan ostama palvelu. Kirjanpitäjä huolehtii asiakkaan kuukausittaisesta kirjanpidosta tekemällä tositteiden ja liiketapahtumien kirjaukset sekä lakisääteiset kuukausittaiset ja vuosittaiset viranomaisraportit, kuten alv-raportit, veroilmoitukset ja tilinpäätökset. Palkanlaskennan peruspalvelu kattaa palkkojen ja työnantajasuoritusten laskemisen lisäksi palkkalaskelmien lähettämisen työntekijöille sekä palkkoihin liittyvien viranomaisilmoitusten hoitamisen. Sopimuksen mukaan tilitoimisto voi hoitaa yrityksen puolesta myös Kela-hakemukset, Tilastokeskuksen raportoinnin sekä jäsenmaksu- ja ulosottoasiat. Tilitoimiston tehtäväksi voidaan antaa myös muita henkilöstöhallinnossa seurattavia asioita. Tilitoimisto voi esimerkiksi ylläpitää koulutuspäivien ja sairauslomapäivien erillisseurantaa henkilöryhmittäin tai henkilöittäin. (Taloushallintoliitto n.d.c.)

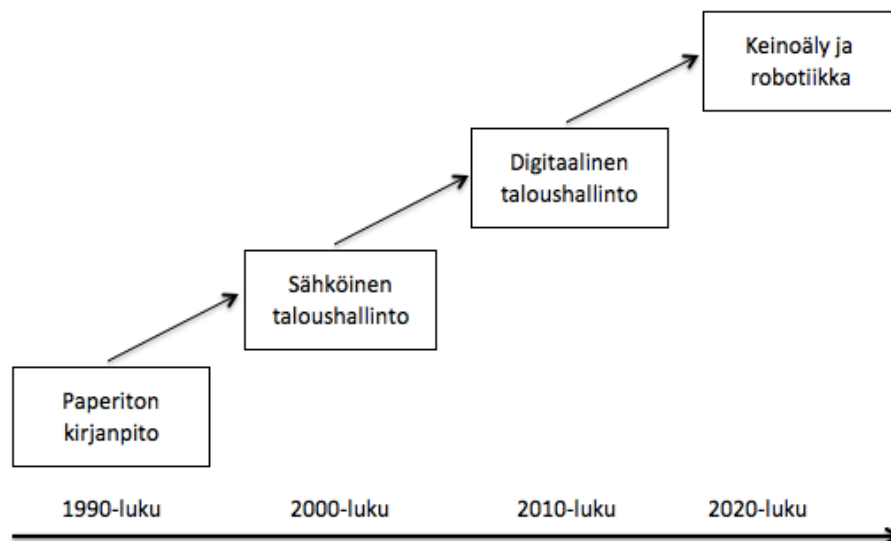
Kokonaisvaltaisessa liikekirjanpidossa eli ulkoisen laskennan palvelussa tilitoimisto hoitaa kaikki asiakkaan taloushallinnon osa-alueet laskujen käsittelystä maksatukseen ja palkanlaskentaan. Tilitoimiston palvelut voivat syvimmillään ulottua yrityksen tilausprosessista alkaen aina sähköiseen pysyväisarkistointiin saakka. Puolestaan sisäisen laskennan eli johdon laskentatoimen palveluilla tilitoimisto auttaa asiakasyritystä liiketoiminnan suunnittelussa. Sisäisen laskennan palveluiden tarkoituksena on auttaa asiakasyritystä kehittämään liiketoimintaansa kannattavammaksi ja tekemään entistä parempaa tulosta. Sisäisessä laskennassa tilitoimisto neuvoo asiakasta esimerkiksi tuotteiden tai asiakkaiden kannattavuuksien suhteen. (Taloushallintoliitto n.d.c.)

3 SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO

Tässä luvussa tarkastellaan sähköisen taloushallinnon kehitystä ja sen tämän hetkistä tilaa. Lisäksi paneudutaan sähköisen taloushallinnon hyötyihin erityisesti tilitoimiston näkökulmasta. Sähköisen taloushallinnon vaikutusten tarkastelu keskittyy erityisesti niihin hyötyihin ja haasteisiin, joilla on vaikutusta tilitoimiston työntekijöiden tehtävänkuvaan ja osaa-mistarpeisiin. Sähköisen taloushallinnon prosessit on jätetty tämän tarkastelun ulkopuolelle. Tässä tutkimuksessa riittää tieto, että ne ovat perinteisen kirjanpidon prosesseja monella tavalla tehokkaampia ja taloudellisempia.

3.1 Sähköisen taloushallinnon kehitys

Tilitoimistoala on murroksessa sähköisen taloushallinnon syrjäyttäessä paperivetoiset työtavat. Täysi taloushallinnon digitaalisuus ja paperittomuus mahdollistettiin vuoden 2016 alusta voimaan tulleella uudella kirjanpitolaille. Sähköinen taloushallinto on yksi esimerkki yhdestä aikamme megatrendistä digitalisaatiosta. Sähköisen taloushallinnon hyödyt näkyvät jo tänä päivänä tilitoimiston palveluissa esimerkiksi nykyaikaisten pilvipalveluiden muodossa. (Siivola ym. 2015, 6.) Taloushallinnon sähköistämisessä on kyse yrityksen taloushallinnon tehostamisesta hyödyntämällä tietotekniikkaa, sovelluksia, internetiä, integrointia, itsepalvelua sekä erilaisia sähköisiä palveluita. Sähköistä taloushallintoa voidaan pitää esiasteena siirtymisessä digitaaliseen taloushallintoon, jossa kaikki aineisto on digitaalisessa muodossa ja työvaiheet hoidetaan digitaalisesti ja automatisoidusti. Sähköistä taloushallintoa ei tule sekoittaa sitä edeltäneeseen paperittomaan kirjanpitoon, jolla tarkoitetaan ainoastaan kirjanpidon lakisääteisten tositteiden esittämistä sähköisessä muodossa. Sähköisen taloushallinnon kehitys on esitetty kuviossa 3. (Lahti & Salminen 2014, 26–27.)



Kuva 3. Sähköisen taloushallinnon kehitys (Lahti & Salminen 2014, 27.)

Sähköinen taloushallinto ja paperiton kirjanpito mahdollistettiin jo vuonna 1997, kun kirjanpitolain uudistuksen myötä oli mahdollista säilyttää kirjanpitomateriaalit sähköisessä muodossa tasekirjaa lukuun ottamatta. Lakimuutoksen lisäksi sähköiseen taloushallintoon siirtymiseen ja sen nopeaan kehitykseen vaikutti muitakin asioita. Internet vaikutti osaltaan tähän kehitykseen. Suomi olikin internetin käytön ykkösmaa siihen aikaan. Internetin myötä esimerkiksi maksaminen internetissä yleistyi nopeasti. Lisäksi Suomessa oli yhtenäiset pankkistandardit, jotka mahdollistivat nopean pankkien välisen maksuliikenteen ja maksutapahtumien automaattisen käsittelyn viitteiden avulla. Tiliotteiden sähköinen käsittely ja TITO-standardi olivat myös pankki- ja maksuliikennejärjestelmiin liittyviä merkittäviä innovaatioita. Sähköiseen taloushallintoon syntyi lakimuutoksen sekä internetin luomien mahdollisuuksien myötä uusi innovaatio, verkkolaskustandardi. (Lahti & Salminen 2014, 28–29; Siivola ym. 2015, 12.)

Suomen edistyksellinen maksuliikenneinfrastruktuuri antaa etua. Siitä huolimatta verkkolaskuliikenteessä ei ole toistaiseksi saavutettu läpimurtoa. Suurimmalla osalla yrityksistä on valmiudet siirtyä verkkolaskuihin, mutta silti yritykset edelleen vastaanottavat suuren osan laskuista paperimuodossa. Täyttä hyötyä verkkolaskuista ei voida saada ennen kuin kaikki laskut vastaanotetaan sähköisesti. EU-tasolla verkkolaskutuksen lisääntymistä eri maiden välillä ovat hankaloittanut useat eri operaattorit ja standardit. Kuitenkin kuluttajien suhteen verkkolaskutus edennyt suuria askelia eteenpäin. Myös valtionhallinto, muu julkishallinto ja suuryritykset ovat ryhtyneet vaatimaan verkkolaskua. (Lahti & Salminen 2014, 29–30.)

Lahti ja Salminen (2014, 28) toteavat digitaalisen taloushallinnon yleistyneen Suomessa lähes kaikkia ennusteita hitaammin. Suomi on menettänyt etumatkaansa sähköisen taloushallinnon edelläkävijänä. Salmisen (2015a) mukaan melko arkinenkin sähköinen taloushallinto on vielä lapsenkengissä. Kehitystä on estänyt muun muassa pula sopivista taloushallinnon järjestelmistä ja se, että niiden standardointi ole ollut riittävällä tasolla. Lisäksi uusien teknologioiden ja toimintamallien omaksuminen vie aikansa organisaatioissa. Sähköisyys on ollut myös käytännössä monimutkaista, mikä on lisännyt yritysten vastahakoisuutta verkkolaskuihin siirtymiseen. Verkkolaskuihin siirtymisen hyödyt on koettu marginaalisiksi lähetyspäässä ja sen aloittaminen on vaatinut IT-projektin. (Lahti & Salminen 2014, 28–30; Metsä-Tokila 2011; Salminen 2015a.)

Tänä päivänä markkinat ovat kehittyneet ja verkkolaskutukseen siirtymisen esteet ovat vähentyneet merkittävästi. Ohjelmistot ovat kehittyneet ja eri standardit sekä operaattorit toimivat paremmin yhteen. Pienten yritysten tarpeisiin tarjolle on tullut edullisia internetpalveluita verkkolaskujen lähettämiseen. Pankit julkaisivat jo vuoden 2006 aikoihin omat Finnvoice-standardiin perustuvat verkkolaskupalvelunsa, joista voi lähettää ja vastaanottaa laskuja. Julkinen sektori ja suuryritykset ottivat kustannus-

säästöjä tuovat sähköiset laskut nopeasti käyttöönsä. Ne ovat ryhtyneet vaatimaan sähköisiä ostolaskuja. Verkkolaskutus on levinnyt pankkien ansioista myös uusille ja laajemmille kohderyhmille, jolloin myös pankin kulluttaja-asiakkaat ovat tulleet verkkolaskujen piiriin. (Lahti & Salminen 2014, 30; Siivola ym. 2015, 12.)

Siivolan ja muiden (2015, 13) mukaan hyvin kuvaava mittari taloushallinnon yleiselle sähköisyyden asteelle on se, kuinka monen yrityksen taloushallinto perustuu asiakasyrityksen ja tilitoimiston yhteistyössä käytettävään pilvipalveluun. Pilvipalveluohjelmistoja oli pari vuotta sitten käytössä noin 20 prosentissa suomalaisista tilitoimistoista ja 10-20 prosentissa pk-yrityksistä. Taloushallinnon pilvipalveluiden tarjonta ja kehitys ovat edenneet jo pitkälle. Tämä kehitys tulee jatkumaan yhä nopeampana, mikä tukee yhä useampien yritysten siirtymistä sähköiseen taloushallintoon. Taloushallinnon pilvipalvelut ovat edullisesti käytettävissä myös pienemmille yritykselle, joten sähköistymisen voidaan odottaa yleistyvän nopeasti pk-yritysten ja niitä palvelevien tilitoimistojen keskuudessa. Kuitenkin edelleen valtaosa pienistä tilitoimistoista keskittyy tarjoamaan mappikirjanpitoa sähköisten palveluiden sijaan. Pienistä tilitoimistoista vain murto-osa pystyy tarjoamaan uudenlaista sähköistä palvelua. (Siivola ym. 2015, 6, 13–15; Herrala 2014.)

Sähköisyyden aste vaihtelee yritysten välillä, mutta yrityksen koko ja toimiala eivät pääsääntöisesti vaikuta asiaan. Esimerkiksi pienet toimintansa aloittelevat yritykset haluavat monesti hoitaa kaiken sähköisesti alusta alkaen. Tämä mahdollistaa, että yrityksen toiminnan laajentuessa myös tarvittavien palveluiden määrää on helppo laajentaa. (Visma n.d.) Kuitenkaan kaikki pienet yritykset eivät hyödynnä aktiivisesti tietotekniikan mahdollisuuksia. Digitaalisuudessa ollaankin pisimmällä suuryrityksissä. Lähes kaikissa suuryrityksissä on ostolaskujen sähköinen käsittely- ja kiertäystoiminnallisuus käytössä ja myyntilaskut lähetään verkkolaskuina. Suuryrityksissä ollaan huomattavasti pidemmällä myös taloushallinnon automaation suhteen kuin pk-yrityksissä. Suuryritysten kehitys synnyttää painetta pienille yrityksille, kun suuryritykset eivät halua enää paperillisia laskuja. Edelläkävijäyrityksissä ei keskitytä enää niinkään prosessien sähköistämiseen tai järjestelmien kykyyn välittää tietoa, vaan sähköisten prosessien yhä laajempaan automaatioon ja tehostamiseen. (Lahti & Salminen 2014, 30; Salminen 2015a; Metsä-Tokila 2011.)

Sähköiset työkalut ovat yleistyneet ja kehittyneet. Sähköisestä taloushallinnosta on tullut tärkeä osa nykyaikaista taloushallintoa. (Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola & Siivola 2013, 4) Marttusen (2016) mukaan uuden sukupolven siirtyessä päättäjiksi tilitoimiston palvelutarjonnassa tapahtuu suuri edistysaskel kohti sähköisiä palveluja. Uuden sukupolven keskuudessa sähköisen taloushallinnon tarjoamat työkalut ovat perusoleetus eikä muita vaihtoehtoja oteta harkintaan. Tulevaisuudessa menestystä ei kuitenkaan saada vain sähköisillä palveluilla, vaan tilitoimistojen tu-

lee keskittyä sähköisten palveluiden tarjoamisen ohella tarjoamaan asiakkailleen räätälöityä palvelua ja erilaisia asiantuntijapalveluita.

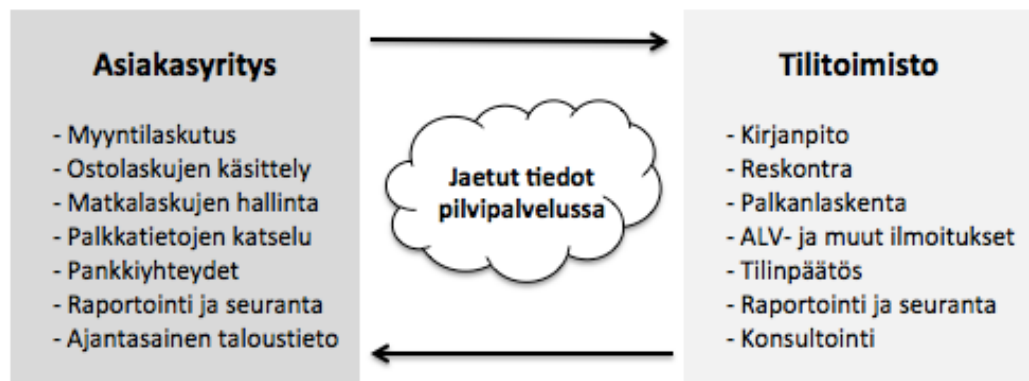
3.2 Sähköiseen taloushallintoon siirtymisen vaikutukset

Edellä kuvattiin, miten sähköisen taloushallinnon kehitys on edennyt. Paperien käsittely ja tallentaminen vähentyy sekä automaation hyödyntäminen lisääntyy. Lisäksi tilitoimiston yhteistyö asiakasyrityksen kanssa helpottuu ja mahdollisesti myös tiivistyy. Sähköiseen taloushallintoon siirtymisellä saavutetaan monia hyötyjä. Siirtyminen perinteisestä taloushallinnosta sähköiseen taloushallintoon on kuitenkin merkittävä päätös tilitoimistolle. Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen vaatii paljon suunnittelua ja taustatyötä. Siirtyminen sähköiseen taloushallintoon ei vain muuta taloushallinnon prosesseja, vaan myös työnjako tilitoimiston sisällä kokee suuren muutoksen. Työtehtävät muuttuvat tallentamisesta kohti automaation hallintaa. Myös tilitoimiston ansaintalogiikka saattaa uudistua täysin uuden palvelumallin myötä, kun työn tekeminen tehostuu merkittävästi. Ansaintalogiikan uudistaminen vaatii paneutumista tämän hetkiseen hinnoitteluun. Hinnoittelua tulee tarvittaessa muuttaa, jotta sähköiseen taloushallinnon siirtyminen olisi kannattavaa. (Helanto ym. 2013, 5, 58–59.)

Sähköisen taloushallinnon pilvipalvelut helpottavat tilitoimiston ja asiakkaan välistä yhteistyötä. Pilvipalveluna toimivan taloushallinnon ohjelmiston avulla voidaan luoda joustava työnjako tilitoimiston ja asiakasyrityksen välille. Molemmilla on pääsy internetissä toimivaan taloushallinnon ohjelmistoon. Asiakasyritys ja tilitoimisto hoitavat sovittuun työnjaon mukaan omat tehtävänsä yhteiskäyttöisessä pilvipalvelussa. Yhteiskäyttöisen pilvipalvelun ansiosta talousasioista keskustelemisesta sekä muusta tilitoimiston ja asiakkaan välisestä yhteistyöstä tulee tiiviimpää ja sujuvampaa, kun voidaan keskustella tuoreistakin asioista. Perinteisessä kirjanpidossa raportoinnissa on pitkät viiveet, joten sähköinen taloushallinto on suuri edistysaskel kohti reaaliaikaisempaa kirjanpitoa. (Siivola ym. 2015, 54.)

Sähköinen taloushallinto mahdollistaa monenlaisia tapoja yhteistyöhön tilitoimiston ja asiakasyrityksen välillä. Työnjako yrityksen ja asiakkaan välillä vaihtelee paljon. Kuitenkin työnjakoa sopiessa on olennaista, että se on sopusoinnussa yrityksen tilanteen, tarpeiden ja resurssien kanssa. (Visma n.d.) Siivola ym. (2015, 54) suosittelevat, että asiakkaan kannattaa hoitaa itse sellaiset työvaiheet, joihin liittyvä tieto pitäisi toimittaa tilitoimistoon tarkassa muodossa. Esimerkiksi myyntilaskujen laadinta on työvaihe, joka asiakasyrityksen kannattaisi hoitaa itse. Tilitoimiston tehtäväksi kannattaa jättää syvällisempää taloushallinnon asiantuntemusta vaativat tehtävät, kuten kuukausikirjanpidon täsmäytys ja sulkeminen. Työnjaon tulee olla selkeästi sovittu asiakasyrityksen ja tilitoimiston välillä. Toisaalta on hyvä, jos siinä on jouston varaa esimerkiksi kiireaikojen tai sijaistamista koskevien tarpeiden mukaan. Kuviossa 4 on kuvattu, millai-

nen asiakasyrityksen ja tilitoimiston välinen työnjako voisi olla. (Siivola ym. 2015, 54.)



Kuva 4. Joustava työnjako asiakasyrityksen ja tilitoimiston välillä (Siivola ym. 2015, 54.)

Ehkä suurin hyöty, joka saavutetaan sähköiseen taloushallintoon siirtyessä, on ajansäästö. Automaation ja työn tehostumisen myötä tilitoimistot voivat suunnata resurssejaan tuottavammin. Tilitoimiston työntekijöiden aikaa säästyy tallennustyön vähentyessä, jolloin tilitoimistoilla on mahdollisuus myydä asiakkailleen muutakin kuin tallennustyötä. Työn jalostusarvo ja samalla kannattavuus nousee. Toisaalta työn tehostuessa on myös mahdollista palvella enemmän asiakkaita kuin aikaisemmin samalla henkilömäärällä. Sähköisen taloushallinnon ohjelmistot luovat myös täysin uusia mahdollisuuksia sisäiseen laskentaan ja raportointiin. Lisäksi viranomaisilmoitukset ja arkistointi voidaan hoitaa sähköisesti. Sähköiseen taloushallintoon siirtymisessä on kuitenkin haasteensa. Uuteen sähköisen taloushallinnon ohjelmistoon siirtymisen seurauksena on opeteltava uuden ohjelmiston käyttämistä. Lisäksi sähköisen taloushallinnon prosessit ovat erilaisia kuin perinteisessä kirjanpidossa, joten uusien työtapojen opettelu on välttämätöntä. (Helanto ym. 2013, 17–18; Siivola ym. 2015, 64–67.)

4 TULEVAISUUDEN TILITOIMISTO

Vuonna 2025 taloushallinto tulee olemaan nykyistä tehokkaampaa ja laadukkaampaa. Laskentatoimen tuottamat tiedot tulevat muuttumaan reaaliaikaisiksi ja standardoiduiksi. Laskutus hoidetaan pitkälti sähköisesti ja tieto kirjataan oikein heti lähteellä. Lisäksi viranomaisraportointi automatisoituu ja verojen keruu tehostuu. Tämän seurauksena rutiininomaiset työt vähenevät. Niiden sijaan taloushallinnon työtehtävissä tulee korostumaan prosessien kontrollointi, konsultointi ja asiakaspalvelu. Perinteinen ammattikuva kirjanpitäjästä tulee muuttumaan kohti vuorovaikutustaitoista yritystalousosaajaa. Asiakkaiden odotukset kasvavat entisestään, mikä muuttaa palvelutarjontaa. (Ahvenniemi 2014.)

Automaation ja työn tehostumisen myötä tilitoimistot voivat suunnata resurssejaan tuottavammin. Tilitoimistoilla on mahdollisuus myydä asiakkailleen muutakin kuin tallennustyötä. Työnkuvan muutos luo mahdollisuuksia houkutella alalle nuoria työntekijöitä, jotka haluavat kehittyä taloushallinnon osaajina eikä vain tehdä rutiinitöitä. Tulevaisuudessa alan ammattilaisilta vaaditaan aikaisempaa kokonaisvaltaisempaa taloushallinnon osaamista. Vahvasta taloushallinnon asiantuntijuudesta kertovan KLT-tutkinnon arvostus kasvaa tulevaisuudessa entisestään. (Siivola ym. 2015, 25–26.) Taloushallintohenkilöstön määrä tulee kuitenkin tulevina vuosina olemaan nykyistä pienempi muun muassa eläköitymisen vuoksi. Osa tilitoimistoista tulee lopettamaan toimintansa ja osa saa uuden omistajan yrityskaupan tai sukupolven vaihdoksen myötä. Taloushallinnon tehtävien tehostuminen onkin myös näistä syistä tarpeen. (Lahti & Salminen 31; Marttunen 2016.)

Erityisesti pienemmät tilitoimistot tulevat kohtaamaan haasteita, kun asiakkaille täytyisi tarjota sähköisiä palveluita. Niiden täytyy uudistaa järjestelmiään voidakseen tarjota palveluja sähköisesti. Erot pienten tilitoimistojen ja monipuolista palvelua tarjoavien toimistojen välillä kärjistyvät ja paineiden kasvaessa on todennäköistä, että tilitoimistoala keskittyy. Tilitoimistomarkkinoilla onkin käynnissä konsolidoituminen, jonka vaikutuksesta suurimmat tilitoimistot kasvavat voimakkaasti ostaessaan pienempiä tilitoimistoja. Vuonna 2000 tilitoimistoalan kymmenen suurinta toimijaa työllistivät 400 henkilöä ja vuonna 2014 ne työllistivät arviolta 2 500 henkilöä. (Herrala 2014; Lahti & Salminen 2014, 31; Metsä-Tokila 2011.)

4.1 Työtehtävien muuttuminen

Taloushallinto on murroksessa kohti uutta aikakautta, kun yhä useammat perinteisesti käsintehdyt kirjanpidon työvaiheet voidaan tehdä sähköisesti ja automatisoidusti (Lähtenmäki-Lindman 2016). Oxfordin yliopiston toteuttaman tutkimuksen mukaan teknologian on ennustettu korvaavan kirjanpitäjän ammatin seuraavan 20 vuoden aikana 94 prosentin todennäköisyydellä (Frey & Osborne 2013). Puolestaan Elinkeinoelämän tutkimuslaitoksen (2014) tutkimuksen mukaan joka kolmas suomalainen työpaikka on uhanalainen tietokoneistumisen vuoksi seuraavan 20 vuoden aikana. Kirjanpitäjän ja palkanlaskijan ammatti on luokiteltu uhanalaisimpien ammattien joukkoon. (Pajarinen & Rouvinen 2014.) Tutkimustuloksista on nähtävissä, että teknologia tulee tulevaisuudessa syrjäyttämään perinteiseen kirjanpitäjän ammattiin kuuluvat rutiininomaiset työt. Työtehtävien katoamisen lisäksi teknologian kehityksellä on visioitu olevan muita vaikutuksia. Viime vuosina palvelualan töitä, kuten taloushallinnon töitä, on siirretty muun muassa Intiaan ja Balttiaan. Asiantuntijat ovat visioineet, että robotiikan ansiosta osa palvelusektorin työstä voi palata takaisin Suomeen. (Vasama 2016.)

Monet alan ammattilaiset eivät allekirjoita väitteitä taloushallinnon alan työtehtävien lopullisesta katoamisesta. Lähtenmäki-Lindman (2016) ei usko työtehtävien katoamiseen, vaan hänen mukaansa digitalisaatiossa on kyse työtehtävien ja tehtäväkuvien evoluutiosta. Perinteisten kirjanpitäjien ja ostoreskontranhoitajien määrä vähenee digitalisaation myötä, mutta yritysten tarve kirjanpidollisiin tai verotukseen liittyviin neuvoihin ei kuitenkaan katoa, vaan päinvastoin kasvaa. Mäkisen (2014) mukaan asiantuntemusta tarvitaan tulevaisuudessa sitä enemmän, mitä monimutkaisemmaksi ympäristö muuttuu ja mitä tärkeämpää valtiolle on kerätä veroja ja pitää yritykset kurissa. Salminen (2015) ei myöskään allekirjoita taloushallinnon työtehtävien katoamista. Digitalisaatiota kannattaa nollasummapelin sijaan tarkastella lisähyödyn näkökulmasta. Digitalisaatio mahdollistaa entistä kiinnostavampien ja tuottavampien töiden syntymisen. Yhdistämällä älykäs järjestelmä ja osaava työntekijä saavutetaan huomattavasti paremmat tulokset kuin kummankaan olisi yksin mahdollista saavuttaa. (Jokinen 2014; Lähtenmäki-Lindman 2016; Salminen 2015b.)

Tulevaisuudessa taloushallinnon tiimi muodostuu sekä ihmisistä että roboteista. Ohjelmistorobotiikka tehostaa ja nopeuttaa taloushallintoa sekä tekee siitä tarkempaa ja edullisempaa. Lisäksi robotti tekee arvioinnit puolueettomasti ja työn jälki on tasalaatuisempaa. Myös virheiden todennäköisyys laskee ja tiedon laatu paranee. Kirjanpitäjän aikaa ja resursseja vapautuu asiakaspalveluun sekä monimutkaiseen ajattelutyöhön. Robotin tehtäväksi kannattaa antaa kaikki tehtävät, jotka se hoitaa nopeammin, edullisemmin ja virheettömämmin. Toisaalta ihmisen valtteja robotteihin nähden on kyky ongelmanratkaisuun ja monimutkaiseen viestintään. (Kauhanen 2016; Lähtenmäki-Lindman 2016; Vasama 2016.)

Taloushallinnon alalla on tulevaisuudessakin tarvetta osaaville ihmisille, koska ihmisiä tarvitaan robottien työpareiksi ennen kuin robottiälykyys kehittyy pidemmälle. Ihmistä tarvitaan edelleen automaattisten järjestelmien käyttämiseen, poikkeuksien selvittämiseen ja palvelemaan asiakkaita. Ihminen valvoo robotin työtä ja lopulta ihminen kantaa vastuun. Tulevaisuudessa robotit tulevat kuitenkin oppimaan myös poikkeuksia ja asiakaspalvelua voidaan automatisoida. Automaatio etenee kuitenkin vaiheittain. Ihminen tekee automaation vaiheistuksen ja suunnittelun sekä edistää sitä aktiivisesti. Rutiinityöt eivät katoa yhtäkkiä ja lähitulevaisuudessa ihminen tekee robotin rinnalla myös perustyötä. Taloushallinnon alalla lait ja säännökset muuttuvat sekä taloushallinnon prosessit ja järjestelmät kehittyvät. Roboteille ei voida vielä opettaa kaikkia liiketoiminnan lainalaisuuksia, kokonaisuuksien hahmottamista tai niiden kehittämistä. Ne jäävät ihmisen hoidettavaksi vielä lähitulevaisuudessa. Automaation ja robotiikan sekä henkilökohtaisen palvelun yhdistelmä tuottaakin suurimmat hyödyt taloushallinnon lähitulevaisuudessa. Pidemmällä tulevaisuudessa robotiikka ja koneäly tulevat mahdollistamaan entistä monimutkaisempien päättelyä vaativien tehtävien siirtämisen ihmisiltä koneille. (Lähteenmäki-Lindman 2016; Vaattovaara 2016; Vasama 2016.)

Automaation myötä rutiinityön määrä tilitoimistoissa vähenee huomattavasti, mikä tarjoaa tilitoimistoille mahdollisuuksia liiketoiminnan kehittämiseen tarjoamalla monipuolisempaa palvelua. Tämä mahdollistaa tilitoimistojen keskittymisen ydinosaamiseensa eli laadukkaiden taloushallinnonpalveluiden tuottamiseen. Taloushallinnon ammattilaisten tehtävänk kuva muuttuu tiedon mekaanisesta käsittelystä sen analysoimiseen ja soveltamiseen. Samalla myös osaamisvaatimukset muuttuvat ja uusien työtapojen opettelusta tulee välttämätöntä. (Siivola ym. 2015, 15–16.) Taloushallinnon tehtävät sisältävät rutiinityön lisäksi paljon asiantuntija-ajattelua, jolloin ammatin sisältö muuttuu siten, että kone hoitaa rutiinit ja ihminen keskittyy ajatteluun. Vaikka rutiinit automatisoituvat, taloushallinnon ammattitaidon ja ohjelmisto-osaamisen merkitys korostuu entisestään. (Kauhanen 2016.)

Robottien ja automaation yleistyminen laittaa yritykset pohtimaan uudelleen, miksi taloushallintoa kannattaisi enää ulkoistaa, kun organisaatiossa on käytössä pitkälle automatisoidut taloushallinnon järjestelmät ja robotit tekemässä valmiiksi määriteltäviä tehtäviä. Automatisointi vaatii kuitenkin resursseja sen suunnitteluun ja tekemiseen, ylläpitoon ja sen jatkuvaan eteenpäin viemiseen. Kysymyksenä onkin, onko yrityksellä osaamista ja onko kannattavaa tehdä tämä kaikki itse. Vaikka markkinoilla tullaan näkemään tehokkaita järjestelmiä ja robotteja, ulkoistamisella on edelleen hyötynsä. Ulkoistettu taloushallinto tarjoaa kumuloitunutta osaamista sekä tehokkaat ja jatkuvasti kehittyvät prosessit, joissa automaation ja robotiikan hyödyt yhdistyvät ihmisen luovuuteen. (Vaattovaara 2016.)

4.2 Palveluiden muuttuminen

Tilitoimiston palvelut kokevat muutoksia, kun taloushallinto automatisoituu eikä tilitoimiston työntekijän aika kulu enää niin paljon rutiinitöiden tekemiseen. Tämä mahdollistaa palvelun laajentamisen konsultatiivisempaan suuntaan. Asiakkaalle tulee pystyä perustelemaan paremmin, mistä palvelu koostuu ja mistä asiakas maksaa. Palveluiden tarjoamisesta sähköisessä muodossa tulee nopeasti uusi normi eikä se riitä ylläpitämään tilitoimiston kilpailukykyä tulevaisuudessa. Sähköisen taloushallinnon avulla automatisoidaan prosesseja ja kerätään dataa, mutta tulevaisuudessa se ei enää riitä ylläpitämään kilpailukykyä. Tulevaisuudessa räätälöity palvelu ja asiantuntijuus ovat tilitoimiston kilpailutekijöitä. (Marttunen 2016; Siivola ym. 2015.)

Suurin paine palvelujen kehittämiseen tulee jatkossa asiakkailta, kun digitalisaatio edistyy heidän liiketoiminnassaan. Asiakkaiden odotukset ja tarpeet muuttuvat. Asiakkaat odottavat tilitoimistoilta entistä kokonaisvaltaisempaa palvelua, joka ulottuu myös taloushallinnon ulkopuolelle. Tilitoimistot auttavat asiakkaita saavuttamaan halutut liiketoiminnan tavoitteet näiden palvelujen kautta. Tulevaisuudessa tilitoimiston palveluiden voidaan katsoa olevan lähempänä ulkoistettua talousosastoa. (Marttunen 2016; Saarimaa 2016.)

Automaation myötä taloushallinnon toimijat ovat perustoimintojensa osalta samalla tasolla. Siksi asiakaspalvelun ja henkilöstön asiantuntijuuden merkitys tulee korostumaan. Asiakkaalle tuotettu lisäarvo syntyy tulevaisuudessa nimenomaan näiden osa-alueiden avulla tuotetusta hyvästä palvelukokemuksesta. Asiakslähtöisyyden merkitys tulee kasvamaan, koska asiakkaat valitsevat tahon, josta saa hyvää palvelua. Asiakkaiden tarpeet on ymmärrettävä ja ongelmiin on osattava tarjota oikeanlaisia ratkaisuja. (Lähteenmäki-Lindman 2016.)

Monimutkaistuva toimintaympäristö kasvattaa erilaisten asiantuntijapalveluiden tarvetta. Palveluita voidaan laajentaa muun muassa verotusneuvontaan, lakineuvontaan, omistusjärjestysneuvontaan sekä liiketoiminnan kehittämiseen, kuten osa tilitoimistoista jo tehnytkin. Näiden palveluiden tarjoaminen lisää kilpailua myös tilitoimistojen ja näitä palveluita tarjoavien suurten tilintarkastustoimistojen välillä. On myös mahdollista, että päinvastoin suuret tilintarkastustoimistot saattavat ulottaa toimintaansa tilitoimistopuolelle. Tämä on sallittua, kunhan samojen asiakkaiden tilintarkastusta ei hoideta. Tilintarkastustoimistojen ja tilitoimistojen välinen kilpailu kohdistuu taloushallinnon konsultoinnin ja yritysjärjestelyihin liittyviin palveluihin. Tilitoimistojen ja tilintarkastustoimistojen asiantuntijapalvelut suuntautuvat kuitenkin yleensä eri kokosiin yrityksiin. Tilitoimistot keskittyvät pääasiassa pk-yrityksiin ja puolestaan tilintarkastustoimistot suurempiin yrityksiin. (Metsä-Tokila 2011.)

Tulevaisuudessa taloushallinnon alalla tullaan näkemään uudenlaisia palvelukonsepteja ja toimijoita. Alan toimijoiden strategiat sekä perus- ja asiantuntijapalvelut tulevat erilaistumaan. Erikoistumista voi tapahtua esimerkiksi johonkin tiettyyn palveluun tai toimialaan. Kilpailun koventuessa erityisesti pienten tilitoimistojen selviytymiskeino voi olla erikoistua tiettyihin palveluihin tai toimialaan taikka pieniin ammatinharjoittajiin, kuten partureihin tai taksiautoilijoihin. Rutiinistyön vähentyessä on mahdollista kehittää palvelua myös siten, että pystytään vastaamaan suuryritysten tarpeisiin. Markkinoilla on jo tänä päivänä palvelukonsepteja, jotka on suunnattu suurempien yritysten tarpeisiin. Ulkoistamisesta on tullut hyvä vaihtoehto myös entistä suuremmille yrityksille. (Metsä-Tokila 2011; Lahti & Salminen 2014, 31.)

Marttusen (2016) näkemyksen mukaan tilitoimistot jakautuvat tulevaisuudessa kolmeen kategoriaan. Ensimmäinen kategoria on tilitoimistot, jotka eivät halua muuttua. He kokevat, että asiakkaille riittää perinteinen kirjanpito eikä toimintamallin muuttaminen nykyaikaiseksi tuottaisi juurikaan lisäarvoa asiakkaille. Toiseen kategoriaan kuuluvat tilitoimistot, jotka keskittyvät automaatioon ja omien prosessien optimointiin. Voidaan puhua itsepalvelutilitoimistoista, joissa palvelu on kasvotonta ja kattaa vain pakolliset asiat. Asiakkaalle luotua lisäarvoa mitataan usein volyymillä tai hinnalla. Kolmanteen kategoriaan kuuluvat palvelevat asiantuntijat, jotka parhaimmillaan ovat tärkeä osa asiakasyritystä. Näiden tilitoimistojen palvelu on kokonaisvaltaista ja lisäarvoa tuotetaan kaikilla liiketoiminnan osa-alueilla. Asiantuntemus ja räätälöity palvelu ovat tilitoimiston kilpailutekijöitä. Palvelu perustuu työntekijöiden vahvaan asiantuntijuuteen, jolloin tilitoimisto voi keskittää osaamisensa yhteen toimialaan. Tilitoimistoalan toimijat tulevat erilaistumaan, mutta vain aika näyttää milaiseksi ala todella muuttuu tulevaisuudessa. (Marttunen 2016.)

4.3 Osaamistarpeiden muuttuminen

Tilitoimistoalan ammattilaisten työnkuva muuttuu ja tilitoimiston palvelut muuttuvat tulevaisuudessa. Näiden muutoksien seurauksena myös alan osaamistarpeet tulevat muuttumaan. Tässä alaluvussa käsitellään ensin, miten osaamistarpeet muuttuvat tulevaisuudessa tilitoimistoalalla. Tämän jälkeen määritellään, mitä osaaminen tarkoittaa ja kuinka sitä luokitellaan tässä tutkimuksessa.

Tilitoimistoalan kehitystä kuvaa hyvin siirtyminen rutiinitehtävistä ja raportoinnista yhä laajempaan päätöksentekoon osallistumiseen ja informaation tulkintaan. Tilitoimistojen rooli on laajentunut asiakkaan liiketoimintaa voimakkaammin tukevaan suuntaan ja tämän kehityksen vuoksi alan asiantuntijoilta vaaditaan uudenlaisia tietoja ja taitoja sekä osaamisen kehittämistä. (Rajander-Juusti 2013.) Perinteisesti tilitoimistoalalla ammattitaito on pohjautunut laskentaan ja siihen liittyvään ohjeistukseen. Kuitenkin laskentarutiinien automatisoitumisen myötä myös laskentaosaamisen osa-alueella tietyt asiat nousevat yhä suurempaan mer-

kitykseen. Tärkeäksi nousee prosessien kokonaisymmärrys, asioiden varmistus ja kontrollointi. Laskentaosaamisen ohella tilitoimistoalan henkilöstöltä edellytetään tulevaisuudessa myös uudenlaisia taitoja. (Metsä-Tokila 2011.)

Tilitoimistoalan tehtävän kentän lähestyessä tilitarkastustoimistoja sekä muita yritysneuvontaa tarjoavia liike-elämän palveluja toimialarajat ja ammatilliset rajat hämärtyvät ja muotoutuvat uudelleen. Tämän seurauksena liike-elämän palveluissa toimivalta henkilöstöltä edellytetään oman alan substanssiosaamisen lisäksi pitkälti samantapaisia taitoja. Liike-elämän lainalaisuuksien ymmärtäminen, myyntiosaaminen, tietotekninen osaaminen ja kansainvälisyysosaaminen ovat taitoja, joita liike-elämän palveluissa tarvitaan toimialasta riippumatta. Lisäksi persoonalliset ominaisuudet ja asennetekijät, kuten tilannetaju, oppimis- ja uudistumiskyky, luovuus, tiedon jakaminen ja sen avulla oman osaamisen kehittäminen korostuvat toimialasta riippumatta liike-elämän palveluiden osaamistarpeissa tulevaisuudessa. (Metsä-Tokila 2011.)

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tutkia näitä tulevaisuuden osaamistarpeita tilitoimistoalalla. Seuraavaksi paneudutaan siihen, mitä on osaaminen ja miten se tässä tutkimuksessa luokitellaan.

Osaamisella tarkoitetaan erityistä tietoa ja taitoa, jotka tulevat esiin ja joita sovelletaan käytäntöön eri tilanteiden kannalta tarkoituksenmukaisella tavalla. Osaamisen määrittelyyn vaikuttaa näin ollen konteksti, jossa osaamista tarkastellaan. Työn yhteydessä osaamisella tarkoitetaan työn vaatimien tietojen ja taitojen hallintaa sekä niiden soveltamista käytännön työtehtäviin. (Virtainlahti 2009, 23, 26.) Osaaminen monella tavalla merkityksellinen asia ihmiselle. Osaaminen vaikuttaa siihen, kuinka sujuvasti ja luotettavasti ihminen selviytyy työtehtävistään. Osaaminen vaikuttaa myös arvostukseen, jota saadaan muilta ihmisiltä. Myös ihmisen asema sosiaalisessa yhteisössä on riippuvainen osaamisesta. Oppiminen on ihmiselle luonnollinen asia, joka tuo mielihyvää ja vahvistaa ihmisen pysyvyyden tunnetta. Työviihtyvyyden kannalta ihmiselle on tärkeää, että hän voi työssään kokea oppivansa sekä tuntea itsensä päteväksi ja tarpeelliseksi. (Viitala 2013, 179.)

Organisaatiossa toimivien ihmisten osaaminen on organisaation menestyksen perusta, koska organisaation toimintamallit, prosessit, rakenteet ja muu tietämys muovautuu yksilöllisten osaamisten varassa. Puolestaan yksilön osaaminen on työntekijälle perusta, jonka pohjalta määräytyy hänen onnistumisensa ja kehittymisensä työssään sekä työyhteisössään. Työtehtävien suorittaminen ja yleisemminkin työ vaatii monenlaista osaamista työntekijältä. Monimutkaistuvassa työympäristössä osaamiselle on entistä laajemmat vaatimukset, koska työtehtäviä ei välttämättä voidakaan suorittaa samalla tavalla kuin aikaisemmin. Osaaminen ja osaamisvaatimukset muuttuvat koko ajan, minkä seurauksena osaamista on kehitettävä jatkuvasti. Osa osaamisesta vanhentuu ja tilalle on hankittava

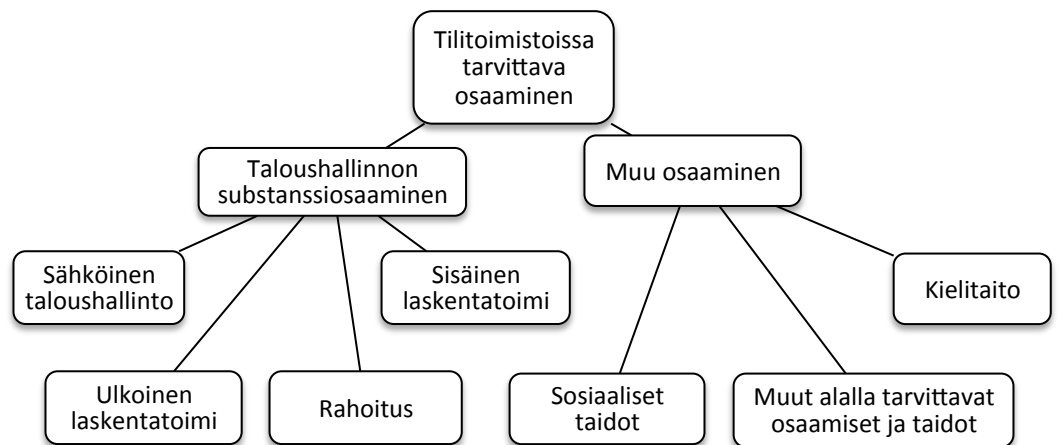
uutta osaamista. Tämä on tärkeää, koska työntekijöiden osaamisen on tärkeää olla oikeanlaista ja riittävällä tasolla. (Lönnqvist ym. 2005, 32–33; Viitala 2013, 179; Virtainlahti 2009, 26.)

Osaamista voidaan luokitella eri tavoin. Lönnqvist, Kujansivu ja Antola (2005, 32–33) luokittelevat yksilön osaamisen neljään osaamisalueeseen: substanssiosaamiseen, liiketoimintaosaamiseen, organisaatio-osaamiseen ja sosiaalisiin taitoihin. Substanssiosaaminen tarkoittaa oman ammattialan osaamista. Substanssiosaaminen muodostuu alaan liittyvän teoreettisen tiedon hallinnasta. Lisäksi alan keskeisten menettelytapojen ja työkalujen tuntemus sekä niiden soveltamisen taidot kuuluvat substanssiosaamiseen. Liiketoimintaosaaminen on liiketaloudellista yleissivistystä ja se muodostuu muun muassa talouteen, rahoitukseen, markkinointiin, strategisen suunnitteluun ja johtamiseen, henkilöstöjohtamiseen sekä tuotantoon liittyvästä tietämyksestä ja ymmärryksestä. Liiketoimintaosaamisen liittyy kyky ymmärtää yrityksen toimintaa kokonaisuutena sekä siihen liittyvien eri osatekijöiden välisiä suhteita. Alasta riippumatta, liiketoimintaosaaminen on tarpeen kaikille. (Lönnqvist ym. 32–33; Viitala & Jylhä 2006, 7.)

Organisaatio-osaamiseen kuuluu tietyn yrityksen liikeidean, strategioiden, historian, tuotteiden tai palveluiden, rakenteen ja järjestelmien tuntemus. Organisaatio-osaaminen kehittyy vain kokemuksen myötä yrityksessä työskentelemällä. Organisaatio-osaamisen taso on usein ratkaiseva tekijä siinä, että kuinka tehokkaasti yksilön osaaminen kanavoituu yrityksen osaamiseksi. Tärkeystään huolimatta organisaatio-osaaminen jätetään tämän tarkastelun ulkopuolelle, koska se on erilaista eri organisaatioissa. Tästä syystä se ei ole oleellista, kun tutkitaan toimialan osaamistarpeita. Sosiaalisten taitojen avulla henkilö onnistuu toimimaan erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Niitä ovat muun muassa vuorovaikutustaidot, tilannetaju ja kyky tunnistaa tunnetiloja sekä ratkaista ristiriitoja. Henkilön sosiaaliset taidot määrittävät henkilön kyvyn ymmärtää, ohjata ja motivoida muita. Myös yhteistyön sujuvuus yksilö- ja ryhmätasolla ovat sosiaalisia taidoista riippuvaisia. Sosiaalisia taitoihin kuuluu sekä opittavia asioita että persoonallisuuden piirteitä lähellä olevia asioita. Opittavia asioita on esimerkiksi keskustelutaito ja kokoustekniikka. Puolestaan empatiakyky liittyy selkeästi henkilön persoonallisuuteen. (Lönnqvist ym. 2005, 33–34.)

Tässä opinnäytetyössä osaamistarpeita tutkittaessa osaaminen jaetaan kahteen osa-alueeseen: taloushallinnon substanssiosaamiseen ja muuhun osaamiseen. Kuviossa 5 on kuvattu tilitoimistoalalla tarvittavan osaamisen muodostuminen tässä tutkimuksessa. Taloushallinnon substanssiosaaminen on jaettu neljään osaan: ulkoiseen laskentatoimeen, sisäiseen laskentatoimeen, rahoitukseen ja sähköiseen taloushallintoon. Muu osaaminen on luokiteltu kolmeen osaan: sosiaalisiin taitoihin, kielitaitoon sekä muihin alalla tarvittaviin osaamisiin ja taitoihin. Tutkimuksessa ei tutkita alalla tarvittavia henkilökohtaisia ominaisuuksia, vaikka ne ovatkin

tärkeitä yksilön työssä selviytymisen kannalta. Ne päätettiin rajata pois, koska niitä ei pysty koulutuksen kautta hankkimaan samalla tavoin kuin esimerkiksi substanssiosaamista.



Kuva 5. Tilitoimistoissa tarvittavan osaamisen muodostuminen tässä tutkimuksessa

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tämän opinnäytetyön tutkimusote oli kvalitatiivinen. Tutkimuksessa kerättiin aineistoa kahdella tavalla, kyselyllä ja teemahaastatteluilla. Tutkimusmenetelmäksi valittiin kvalitatiivinen tutkimus, koska tutkimuksella pyrittiin luomaan syvempi ymmärrys ilmiöstä. Tässä tutkimuksessa kyselyä käytettiin kvalitatiivisena aineistonkeruumenetelmänä, vaikka kyselyä käytetäänkin perinteisesti kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Kysely oli kvalitatiivinen, koska kysely toteutettiin pienelle, rajatulle joukolle. Aineistonkeruumenetelmiä käytettiin peräkkäin niin, että kyselystä esille nousseita asioita pyrittiin syventämään teemahaastatteluilla.

Kyselylomakkeen laatiminen edellyttää tutkimuksen kohteena olevan ilmiön tuntemista. Tutkijalla täytyy olla vahva etukäteisymmärrys tutkittavasta ilmiöstä ja ilmiötä on selitettävä teorialla, jonka pohjalta laaditaan tutkimusongelman mukaiset tutkimuskysymykset. (Kananen 2015, 73.) Kysely valittiin aineistonkeruumenetelmäksi, koska tutkimuksen taustalla olevaa ilmiötä on tutkittu paljon aikaisemminkin. Näin ollen tutkijan ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä oli riittävä tarpeeksi kattavan kyselylomakkeen laatimiseen. Kyselyn tarkoitus oli saada tuloksia tilitoimistoalan kehityksestä. Näitä tuloksia syvennettiin teemahaastattelujen avulla.

Tutkimuksen toisena aineistonkeruumuotona oli teemahaastattelut. Teemahaastattelussa tutkimusongelmasta poimitaan keskeiset teemat, joita haastattelussa on välttämätöntä käsitellä tutkimusongelman ratkaisemiseksi (Vilkkä 2017, 124). Haastattelussa käsitellään teemoja tutkijan ja haasteltavan kesken keskustellen. Teemoihin liittyvistä aihealueista keskusteltaessa on tarkoituksen mukaista, esille nousee uusia asioita tai kysymyksiä keskusteltavaksi. Teemahaastattelulla pyritään onkimaan tutkimusongelmaan liittyviä asioita tutkijan ilmiön ymmärtämisen kasvattamiseksi. (Kananen 2015, 148.) Teemahaastattelu valittiin toiseksi aineistonkeruumenetelmäksi, koska tarkoituksena oli syventää kyselyn tuloksia. Tähän tarkoitukseen teemahaastattelu soveltui hyvin.

5.1 Kyselylomakkeen laadinta ja aineiston keruu

Kyselylomakkeen eli mittariston laatiminen on tärkeä vaihe tutkimusta. Ilmiöstä on oltava hyvä tuntemus, jotta kysymykset ja vastausvaihtoehdot osataan asettaa oikein ja täsmällisesti. Kyselyn vastaaja lukee itse kysymykset kyselylomakkeesta ja vastaa niihin itsenäisesti. Tämä täytyy huomioida kyselylomaketta laadittaessa. Kysymykset pitää muotoilla tavalla, joka on vastaajalle tuttu. Tästä syystä kohderyhmän tuntemus on tärkeää kyselylomakkeen laatimisessa. Kysymyksien tulee olla mahdollisimman yksinkertaisia ja yksiselitteisiä. Kysymysten muotoilun ohella kysymyksien järjestys on tärkeä huomioida ja niitä kannattaa ryhmitellä asiasisällön mukaan. Vastaajan on helpompaa vastata kyselyyn, joka etenee johdonmukaisesti. (Kananen 2015, 74; Vilkkä 2005, 84, 87.)

Kyselyn laatimisen taustalla ensisijaisena tavoitteena oli saada vastauksia tutkimusongelmaan eli siihen, millaisia osaamistarpeita tulevaisuuden tilitoimistolla on. Kysymykset pyrittiin laatimaan niin, että saatujen vastausten analysointi olisi mahdollisimman yksinkertaista. Kyselylomake laadittiin Webropol-ohjelmalla. Kyselylomakkeessa kysyttiin muun muassa vastaajien taustatietoja, tilitoimistojen sähköisyyden tilaa sekä alalla tarvittavaa osaamista nyt ja tulevaisuudessa (liite 1). Kysymysten järjestykseen kiinnitettiin huomiota, jotta ne etenisivät mahdollisimman loogisesti ja vastaaminen olisi helppoa. Kyselyyn laadittiin muutamaan kohtaan automaattisia ohjauksia helpottamaan kyselyyn vastaamista. Automaattiset ohjaukset ohjaavat vastaajaa kysymyksissä eteenpäin hänen vastaustensa perusteella. Käytännössä kaikki eivät vastanneet jokaiseen kyselylomakkeen kysymykseen, vaan vastaajan antamien vastausten perusteella hyppättiin joidenkin kysymyksien yli.

Kyselylomake kannattaa aina testauttaa ulkopuolisella ennen varsinaista tutkimusta, koska tutkija saattaa sokeutua omalle tekstilleen. Ulkopuoliselta voidaan saada arvokkaita neuvoja kyselylomakkeen paranteluun. (Vilkkä 2005, 88.) Tämän tutkimuksen kyselylomake testattiin ulkopuolisella henkilöllä ennen sen lähettämistä tutkittaville. Testauksen perusteella muutamaa kohtaa muotoiltiin kielellisesti. Samalla myös kyselyn toiminnallisuus testattiin.

Saatekirjeen laatiminen on kyselylomakkeen laatimisen lisäksi tärkeä osa kyselytutkimusta, koska se vaikuttaa koko tutkimuksen onnistumiseen. Potentiaalinen vastaaja päättää saatekirjeen perusteella osallistumisestaan tutkimukseen. Saatekirjeellä pyritään ensisijaisesti vakuuttamaan tutkimuksen kohde tutkimuksesta ja motivoida vastaamaan kyselyyn. (Vilkkä 2005, 152.) Saatekirjeessä kerrottiin tutkimuksen taustasta ja siinä oli linkki kyselyyn (liite 2).

Tutkimus toteutettiin 16.3.–29.3.2017. Saatekirje lähetettiin sähköpostiviestinä 33 auktorisoidulle tilitoimistolle, jotka sijaitsivat Kanta-Hämeen ja Valkeakosken seudulla. Sähköpostiosoitteet kerättiin Taloushallintoliiton ylläpitämästä auktorisoitujen tilitoimistojen luettelosta ja tilitoimistojen verkkosivuilta. Vastausajan aikana lähetettiin kaksi muistutuskirjettä. Muistutuskirjeiden myötä 10 tilitoimistosta saatiin vastaus. Näin ollen kyselyn vastausprosentti oli 30 prosenttia.

5.2 Teemahaastattelut

Teemahaastattelut olivat tutkimuksen toinen aineistonkeruumenetelmä. Haastattelujen tarkoitus oli syventää kyselyn tuloksia. Kyselyssä kysyttiin laajasti monia asioita, mutta tulosten analysoimisen jälkeen päätettiin, että teemahaastatteluissa keskitytään vain osaamista koskeviin kysymyksiin. Teemahaastatteluilla haettiin selityksiä esimerkiksi siihen, miksi jotkut osaamiset olivat kyselyn vastaajien mielestä niin tärkeitä ja miksi joidenkin osaamisten merkitys nousee tulevaisuudessa entisestään.

Teemahaastattelut toteutettiin 12.4.-21.4.2017. Kaikki haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina ja niihin osallistui kolme tilitoimistoalan asiantuntijaa auktorisoiduista tilitoimistoista. Yksi näistä haastatteluista toteutettiin puhelimitse. Kaikki haastattelut äänitettiin. Ennen haastatteluja haastateltaville toimitettiin haastattelurunko, jossa oli kyselyn tulokset ja niistä esille nousseita kysymyksiä. Haastattelutilanteessa haastattelurunkoa käytettiin pohjana keskustelulle ja kaikissa haastatteluissa edettiin pääasiassa sen mukaisessa järjestyksessä.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen tulokset. Kyselyn saatiin 10 vastausta Kanta-Hämeen tilitoimistoista. Kyselyyn vastanneet tilitoimistot olivat kokeneita alan toimijoita. Vastaajien joukossa oli monen kokoisia tilitoimistoja. Kaikki vastanneet tilitoimistot olivat kuitenkin alle 50 henkilön tilitoimistoja. Kyselytutkimuksen aineistosta saatiin Webropol-ohjelmasta perusraportti, jonka pohjalta tulokset analysointiin. Kyselyn tulokset esitetään pääasiassa kaavioiden muodossa ja ne avataan myös sanallisesti. Kyselyn tuloksista päätettiin nostaa esille vain tutkimusongelman kannalta olennaisimmat asiat. Tulokset keskittyvät osaamista koskeviin kysymyksiin, joiden vastauksia teema- ja haastattelussa syvennettiin. Teema- ja haastattelujen nauhoitteet litteroitiin ja analysoinnin perusteella nostettiin keskeiset tulokset esille. Kyselyn tulokset esitetään kysymys kerrallaan ja samalla esitetään sanallisesti myös kysymykseen liittyvät teema- ja haastattelussa esille nousseet asiat, jotka tukevat kyselyn tuloksia.

Tutkimuksen tuloksiin tutustuessa tulee huomioida, että tutkimuksen osallistujaryhmä oli pieni. Tulokset eivät näin ollen ole yleistettävissä eikä tämä ei ollut tarkoituksenaan, koska tutkimuksen kohteeksi rajattiin auktorisoidut tilitoimistot Kanta-Hämeestä ja Valkeakosken seudulta. Näiltä tilitoimistoilta haluttiin selvittää vastauksia tämän tutkimuksen tutkimuskysymyksiin. On mahdollista, että tämän tutkimuksen tulokset eivät ole kaiken kattavia tai sisällä kaikki osaamisia, joita alalla työskentelevät voivat tarvita tulevaisuudessa. Tulokset ovat tutkimukseen osallistuneiden alan asiantuntijoiden näkemyksiä ja siten suuntaa antavia tilitoimistoalan tulevaisuudesta.

6.1 Sähköinen taloushallinto

Kyselyssä selvitettiin tilitoimistoalan sähköisyyden tilaa. Tilitoimistoilta kysyttiin, tarjoaako tilitoimisto sähköisen taloushallinnon palvelua. Vastaajista suurin osa (80 %) tarjoaa sähköisen taloushallinnon palvelua (Taulukko 1). Loput vastaajista (20 %) eivät olleet vielä siirtyneet sähköisen taloushallinnon palveluihin.

Taulukko 1. Tilitoimistojen sähköisyyden aste

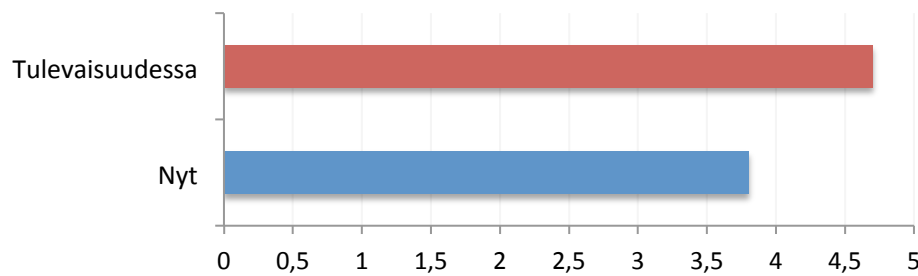
Tarjoatteko sähköisen taloushallinnon palvelua?	Vastaajia (n)	Vastaajista (%)
Kyllä	8	80
Ei	2	20
Yht.	10	100

Sähköiseen taloushallintoon siirtyneiltä ja lähitulevaisuudessa siihen siirtyviltä kysyttiin avoimena kysymyksenä, miten heidän palvelutarjontansa muuttui tai muuttuu siirryttäessä sähköiseen taloushallintoon. Vastauksissa nousi esille sähköisen taloushallinnon ohjelmiston hyödyt asiakasyrityksen ja tilitoimiston väliselle yhteistyölle. Yhteiskäyttöisen sähköisen taloushallinnon ohjelmiston myötä asiakkaan mahdollisuudet osallistua taloushallinnon hoitamiseen ja raporttien seuraamiseen lisääntyvät. Sähköisen taloushallinnon ohjelmiston kautta asiakas voi esimerkiksi laatia itse myyntilaskuja ja maksaa ostolaskuja sekä seurata kirjanpitoa reaaliaikaisesti. Lisäksi työnjaossa asiakkaan ja tilitoimiston välillä helppo joustaa tarpeen mukaan. Palveluiden kerrottiin myös monipuolistuvan ja muutuvan konsultatiivisempaan suuntaan.

Vastaajilta, joilla ei ollut sähköisen taloushallinnon palvelua, kysyttiin myös heidän aikomustaan siirtyä lähitulevaisuudessa sähköiseen taloushallintoon. Toinen vastaajista vastasi siirtyvänsä sähköiseen taloushallintoon ja toinen vastasi, ettei aio siirtyä sähköiseen taloushallintoon lähitulevaisuudessa. Sekä kyselyn että haastattelujen perusteella selvisi, että tulevaisuudessakin on tilitoimistoja, jotka eivät siirry sähköiseen taloushallintoon. Haastatteluissa nousi esille monia syitä, miksi jotkut tilitoimistot eivät lähde mukaan sähköistymiseen. Ensinnäkin monet tilitoimistoyrittäjät ovat ikääntymässä eikä heillä siksi ole halua tai tarvetta siirtyä sähköiseen taloushallintoon eläkeiän lähestyessä. Toiseksi kaikissa tilitoimistoissa ei ehkä ymmärretä sähköisyyden hyötyjä, vaan halutaan toimia vanhan hyväksi todetun tavan mukaan. Kolmanneksi pienille tilitoimistoille voi olla kallista hankkia ohjelmisto-osaamista, kun ohjelmiston opetteluun käytetty aika on pois laskutettavista tunneista. Tilitoimistotekijät ostavat muun muassa tällaisia tilitoimistoja, joilla ei yksin ole varaa ja riittävästi osaamista tilitoimiston sähköistämiseen.

Haastattelujen perusteella toistaiseksi on asiakkaita, jotka eivät halua sähköistä palvelua. Sähköisten palvelujen kysyntä on kuitenkin kasvussa ja uuden sukupolven siirtyessä työelämään se tulee kasvamaan entisestään. Haastateltavat eivät usko, että alalla pärjää kovin kauan siirtymättä sähköisiin välineisiin. Tulevaisuudessa tällaisilla tilitoimistoilla ei todennäköisesti kovin monta asiakasta tule olemaan. Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen on valtavirtaa ja suunta, mihin tilitoimistoala on menossa.

Kyselyssä kysyttiin asteikoilla 1–5, kuinka tärkeää sähköisen taloushallinnon osaaminen on tällä hetkellä ja tulevaisuudessa. Sähköisen taloushallinnon osaamisen tärkeys kasvaa huomattavasti tulevaisuudessa (Kuva 6). Tällä hetkellä vastaajien mukaan sen tärkeys oli keskimäärin 3,8 ja puolestaan tulevaisuudessa sen tärkeys oli 4,7.



Kuva 6. Sähköisen taloushallinnon osaamisen tärkeys nyt ja tulevaisuudessa asteikolla 1-5 (1 = ei tärkeä, ..., 5 = erittäin tärkeä)

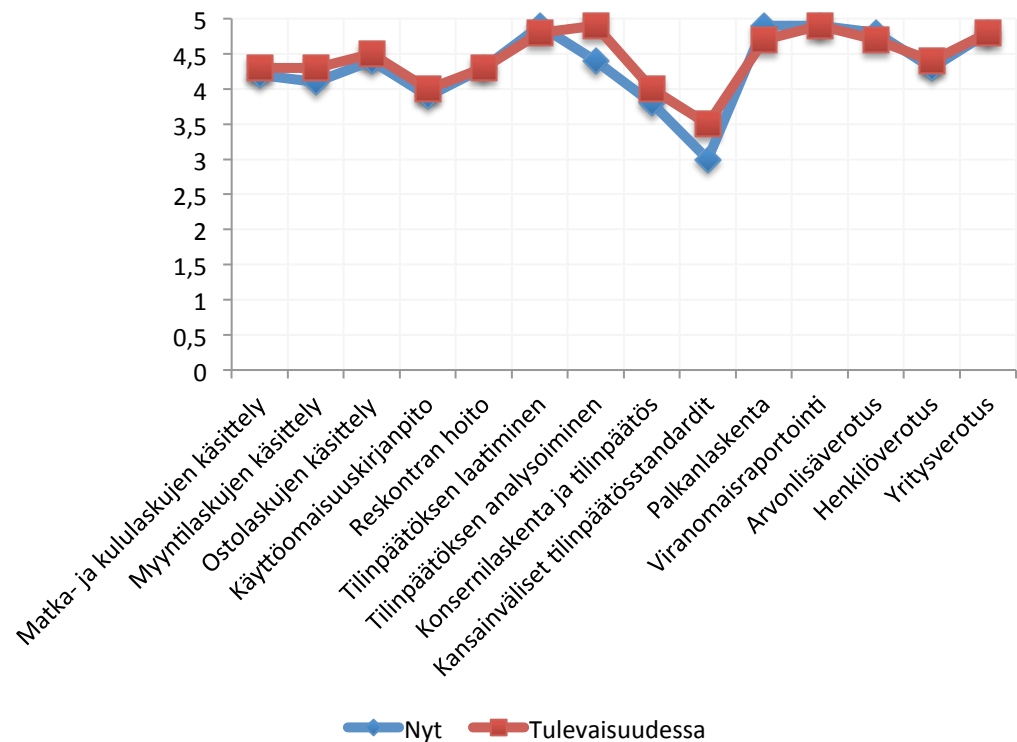
Haastattelujen perusteella sähköinen taloushallinto säästää paljon aikaa ja tehostaa prosesseja sekä luo uusia mahdollisuuksia muun muassa seurantaan ja suunnitteluun. Haastateltavien mukaan yrittäjät ovat alkaneet ymmärtää sähköisen taloushallinnon hyödyt, mikä kasvattaa kysyntää. Sähköisyys ei ole enää monelle yritykselle ainoastaan oma valinta, koska monet suuryritykset ovat alkaneet vaatia sähköisiä laskuja ja viranomaisilmoitukset ilmoitetaan etenevissä määrin sähköisesti. Haastateltavat eivät näe tulevaisuudessa perinteistä mappikirjanpitoa vaihtoehtona, alalla mennään etenevissä määrin kohti sähköistä taloushallintoa. Sähköisen taloushallinnon osaaminen tulee siitä syystä entistä tärkeämmäksi tulevaisuudessa.

6.2 Ulkoinen laskentatoimi

Kyselyyn vastanneiden mielestä ulkoisen laskentatoimen osaamisen merkitys pääasiassa kasvaa tulevaisuudessa ja kaikki osa-alueet koettiin keskimäärin vähintään tärkeäksi (Kuva 7). Tilinpäätöksen laatiminen ja analysoiminen, palkanlaskenta, viranomaisraportointi, arvonlisäverotus ja yritysverotus koettiin tärkeimmiksi. Haastateltavien mukaan ulkoisen laskentatoimen osaamisen merkitys ei katoa mihinkään, vaikka ohjelmistot tekevät automaattisesti paljon sellaisia töitä, joita ihmiset tekivät manuaalisesti aikaisemmin. Tulevaisuudessa on todella tärkeää tietää, mitä automatisointien takana tapahtuu. Ihmisen tulee osata korjata virheitä. Lopulta vastuun kirjanpidon oikeellisuudesta kantaa ihminen, ei ohjelmisto. Ulkoisen laskentatoimen osaamisen tarpeen voidaan nähdä jopa kasvavan tulevaisuudessa. Edelleen täytyy ymmärtää, mitä ulkoisessa laskentatoimessa tehdään ja miksi. Esimerkiksi monimutkaisia ja jatkuvasti muuttuvia verotusasioita ohjelmistot eivät vielä pysty tekemään. Palkanlaskennassa korostuu lakien ja työehtosopimuksien tulkitseminen.

Kyselyn mukaan erityisesti tilinpäätöksen analysoimisen tärkeys kasvaa tulevaisuudessa. Haastateltavien mukaan ohjelmistojen tuottaessa tietoa automaattisesti ja reaaliaikaisesti alan ammattilaisen rooli muuttuu. Kun manuaalinen työ ei vie niin paljoa aikaa, lukujen analysoiminen ja ymmärtäminen ovat entistä tärkeämpiä. Asiakkaat ovat entistä kiinnostuneem-

pia nimenomaan tästä lukujen tulkinnasta, jonka pohjalta liiketoimintaa voidaan ohjata oikeaan suuntaan. Lisäksi erilaiset tunnusluvut vaikuttavat esimerkiksi asiakkaan reittaukseen ja sitä kautta myös rahoituksen saatavuuteen. Muun muassa näiden seikkojen vuoksi tilinpäätöksen analysoimisen tärkeyden voidaan nähdä kasvavan tulevaisuudessa.



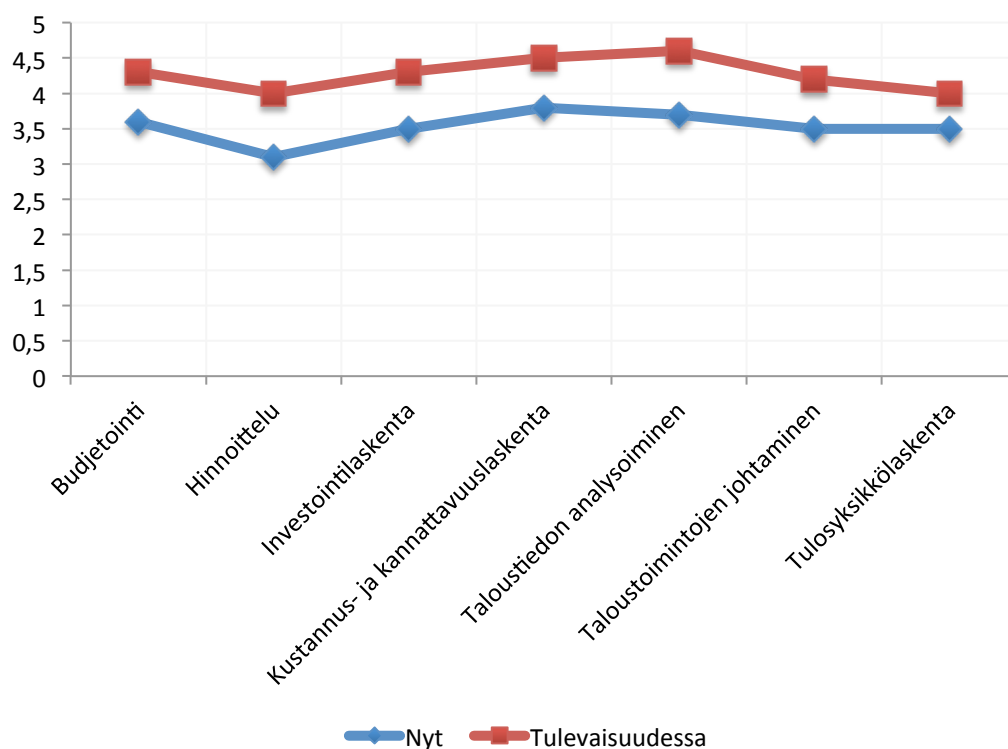
Kuva 7. Ulkoisen laskentatoimen osa-alueiden tärkeys nyt ja tulevaisuudessa asteikolla 1-5 (1 = ei tärkeä, ..., 5 = erittäin tärkeä)

Kyselyn vastaajat kokivat kansainvälisten tilinpäätösstandardien osaamisen vähiten tärkeäksi. Haastateltavien mukaan tätä selittää se, että harva yritys Suomessa tekee tilinpäätöksensä kansainvälisten tilinpäätösstandardien mukaan. Suurin osa suomalaisista yrityksistä on pk-yrityksiä ja kansainväliset tilinpäätösstandardit eivät yleensä koske niitä. Etenkään pienten tilitoimistojen asiakkaat eivät yleensä sovelle niitä. Jos kansainvälisten tilinpäätösstandardien kanssa ollaan tekemisissä, ne hoitaa yleensä niihin erikoistunut asiantuntija. Ei ole siis tarpeen, että kaikki osaisivat niitä. Haastateltavien mukaan tulokseen on saattanut vaikuttaa vähän myös vastanneiden tilitoimistojen sijainti, koska tällä seudulla ei ole juurikaan kansainvälisiä tilinpäätösstandardeja noudattavia yrityksiä. Toisaalta sellaiset suuryritykset, jotka noudattavat tilinpäätösstandardeja, eivät välttämättä ulkoista taloushallintoansa tilitoimistoon, vaan se hoidetaan pitkälti omassa talousosastossa. Vaikka kansainväliset tilinpäätösstandardit koettiin vähiten tärkeäksi, niiden merkitys nousee suhteellisesti eniten tulevaisuudessa. Haastattelujen mukaan tätä muutosta voi selittää se, että

kansainvälistymisestä on tullut aikaisempaa helpompaa ja yritykset kansainvälistyvätkin yhä enemmän. Yritysten joukko, johon kansainvälisiä tilinpäätösstandardeja sovelletaan, on kasvanut jonkin verran ja luultavasti tämä kehitys jatkuu tulevaisuudessakin.

6.3 Sisäinen laskentatoimi

Kyselyn mukaan kaikkien sisäisen laskentatoimen osa-alueiden osaamisen merkitys kasvaa tulevaisuudessa (Kuva 8). Kaikkia osaamisia pidettiin vähintään melko tärkeänä tulevaisuudessa eikä niiden välillä ole merkittäviä eroja. Haastatteluissa kävi ilmi monia syitä, miksi sisäisen laskentatoimen merkitys kasvaa tulevaisuudessa. Ensinnäkin manuaalisen työn vähentyessä ja prosessien automatisoituessa sisäinen laskenta on yhä suuremmassa roolissa kirjanpitäjän työssä. Kirjanpitäjän roolia tulevaisuudessa kuvaa enemmänkin nimitykset asiantuntija, talousneuvoja ja yritysconsultti. Kirjanpitäjät ovat sisällä yrityksen liiketoiminnassa ja mukana kehittämässä sitä. Monissa yrityksissä tehdään liian vähän sisäistä laskentaa ja usein siihen ei ole edes osaamista. Sisäisen laskennan palveluille onkin yhä enemmän kysyntää ja erilaiset talouspäällikköpalvelut lisääntyvät.



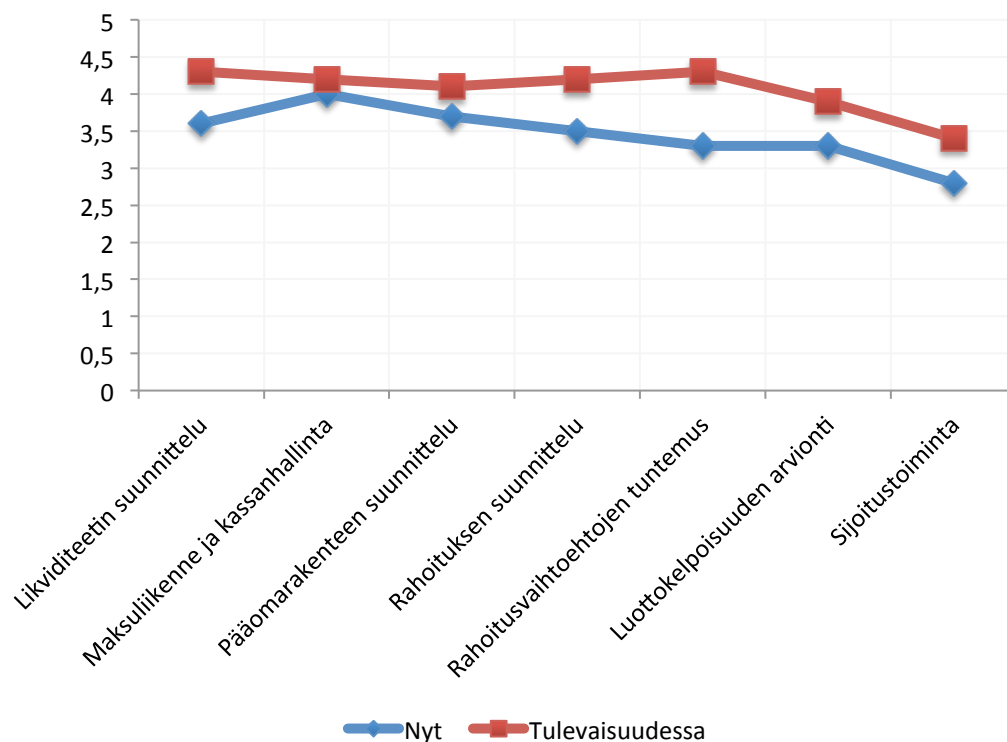
Kuva 8. Sisäisen laskentatoimen osa-alueiden tärkeys nyt ja tulevaisuudessa asteikolla 1-5 (1 = ei tärkeä, ..., 5 = erittäin tärkeä)

Haastattelujen perusteella tilitoimistoissa on ymmärretty alkaa tarjota yhä enemmän sisäisen laskennan palveluita asiakkaille. Palveluita

viedään etenevässä määrin sisäisen laskentatoimen suuntaan eikä niitä nähdä enää pelkkinä lisätoimintoina tulevaisuudessa. Sähköisen taloushallinnon ohjelmistot ovat myös osaltaan luoneet uusia mahdollisuuksia sisäisen laskentaan, kun dataa on saatavilla entistä helpommin ja ohjelmistoista saadaan suoraan raportteja. Erityisesti taloustiedon analysoiminen ja budjetointi nousivat kyselyn lisäksi myös haastatteluissa tärkeiksi. Tulevaisuudessa on entistä tärkeämpää tunnuslukujen laskemisen lisäksi tulkita niitä, jotta yrittäjälle pystytään antamaan kättä pidempää. Puolestaan budjetointia ja ylipäättään toiminnan suunnittelua enakkoon tehdään nykyisin liian vähän yrityksissä, vaikka se onkin tärkeä osa-alue.

6.4 Rahoitus

Rahoituksen osaamisen tärkeyden koettiin kasvavan tulevaisuudessa ja se koettiin pääasiassa melko tärkeäksi (Kuva 9). Haastattelujen mukaan jo nykyisin on jonkin verran kysyntää rahoituksen palveluille. Tulevaisuudessa ne ovat tilitoimistojen uusi markkina-alue ja niillä voidaan tuottaa lisäarvoa asiakkaille. Näin ollen tilitoimistoissa on tarvetta entistä enemmän myös rahoituksen osaamiselle. Kuitenkaan kaikkien ei tarvitse olla rahoituksen asiantuntijoita, mutta perusteiden olisi hyvä olla hallussa jokaisella. Kaikkien tulisi ymmärtää esimerkiksi tilipäättötietojen merkitys rahoituksen kannalta, jotta asiakasyrityksen mahdolliset kovenantit eivät menisi rikki.



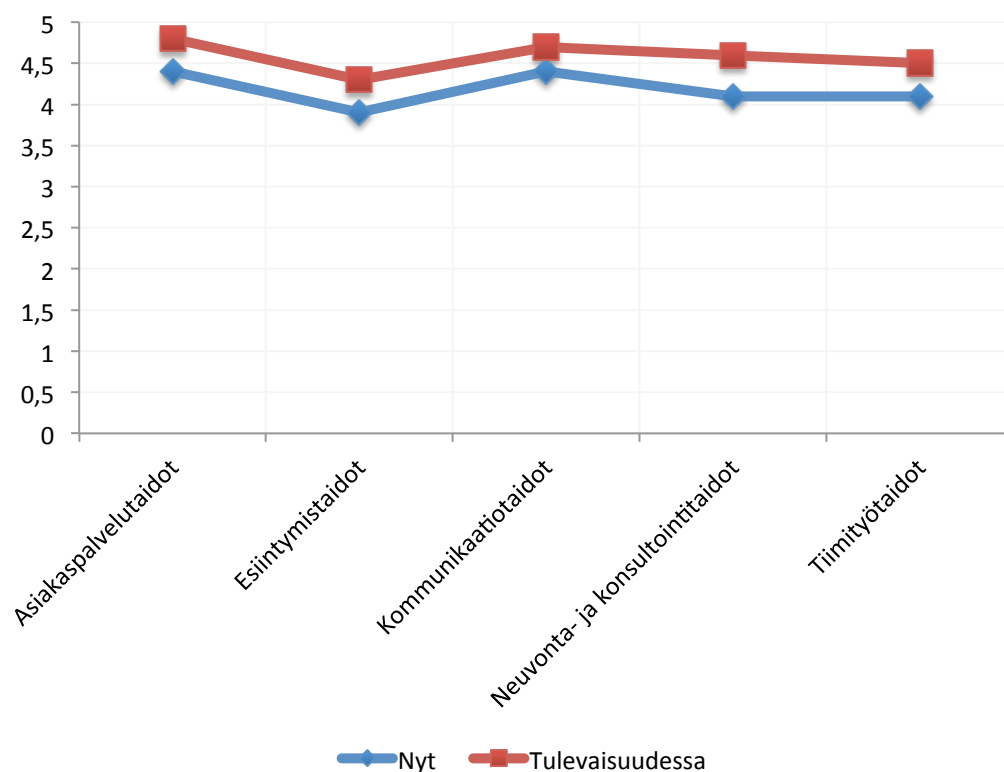
Kuva 9. Rahoituksen osa-alueiden tärkeys nyt ja tulevaisuudessa asteikolla 1-5 (1 = ei tärkeä, ..., 5 = erittäin tärkeä)

Haastattelujen mukaan rahoituksen osaamisen merkityksen kasvua selittää myös se, että toiminnan suunnittelu lisääntyy eikä enää vain tyydytä analysoimaan menneitä lukuja. Erityisesti likviditeetin suunnittelu sekä maksuliikenteen ja kassanhallinta on kasvussa, koska liiketoiminnan elinehto on, että kassassa on rahaa. Rahoitusvaihtoehtojen tuntemuksen merkityksen kasvua puolestaan voisi selittää se, että rahoitusvaihtoehdot ovat lisääntyneet ja siten myös niiden tuntemuksen tarve kasvaa. Pääomarakenteen suunnittelu merkitys korostuu erityisesti, kun haetaan rahoitusta tai suunnitellaan yrityksen myyntiä. Kyselyssä vähiten tärkeäksi arvioitu sijoitustoiminta tulee yleensä kysymykseen vasta siinä vaiheessa, kun yrityksellä on ylimääräisiä varoja ja ne haluttaisiin laittaa pankkitiliä tuottavampiin tarkoituksiin.

6.5 Sosiaaliset taidot

Vastaajat arvioivat sosiaaliset taidot keskimäärin erittäin tai melko tärkeiksi (Kuva 10). Haastattelujen mukaan alan ammattilaisen työ on muuttunut aikaisempaa sosiaalisemmaksi rutiinitöiden vähentyessä. Sitä myötä on entistä tärkeämpää omata hyvät sosiaaliset taidot. Yrittäjien kanssa pitää pystyä kommunikoidaan kasvotusten sekä puhelimen ja sähköpostin välityksellä. Ulkoistaessaan taloushallintonsa tilitoimistolle yrittäjä odottaa, että häntä neuvotaan ja opastetaan. Asiakkaat ovatkin entistä kiinnostuneempia keskustelemaan liiketoiminnastaan ja kehittämään sitä yhteistyössä tilitoimiston kanssa. Kommunikaation pitäisi toimia molempiin suuntiin eikä olla vain yrittäjän varassa. Asiakkaalle tuotetaan lisäarvoa nimenomaan aktiivisuudella ja huolehtimisella. Tulevaisuudessa hyvä asiakaspalvelu on entistä suurempi tekijä tilitoimiston kilpailukyvyn kannalta. Palveluja saa jokaisesta tilitoimistosta, mutta hyvä asiakaspalvelu voi olla ratkaiseva tekijä.

Haastattelujen perusteella erilaisten asiakkaiden kanssa tarvitaan myös muuntautumiskykyä ja tilannetajua, koska kaikkia ei voi palvella samalla tavalla. Tilitoimistoalalla ollaan menossa myyntipainotteisempaan suuntaan, mikä myös osaltaan asettaa vaatimuksia alalla työskentelevien sosiaalisille taidoille. Suurin osa ei tarvitse juurikaan työssään esiintymistaitoja, mutta niiden olisi vähintään hyvä olla sellaisella tasolla, että tarvittaessa pystyy suoriutumaan sellaisesta tilanteesta. Tiimityötaitojen merkitys korostuu esimerkiksi, kun hoidetaan jokin asiakasyrityksen asioita yhdessä muiden asiantuntijoiden kanssa.

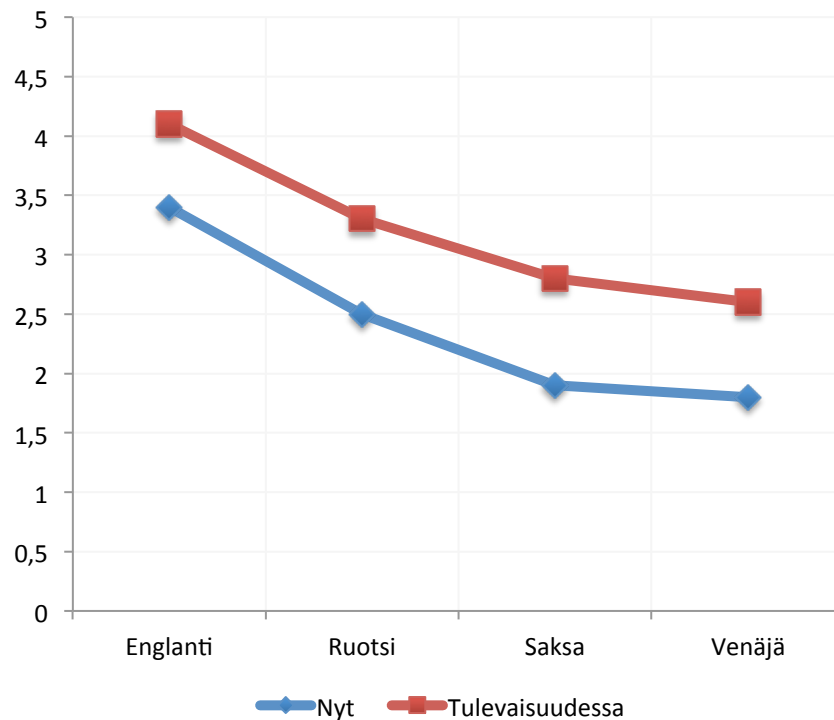


Kuva 10. Sosiaalisten taitojen tärkeys nyt ja tulevaisuudessa asteikolla 1-5 (1 = ei tärkeä, ..., 5 = erittäin tärkeä)

6.6 Kielitaito

Kyselyyn vastanneiden mielestä kielitaidon merkitys kasvaa alalla tulevaisuudessa (Kuva 11). Haastateltavien mielestä kielitaidon merkitys kasvaa etenkin, koska yritysten toimintaympäristö on kansainvälistynyt ja yritykset ulottavat toimintaansa yhä useammin kotimaan rajojen ulkopuolelle. Yrityksellä voi olla esimerkiksi ulkomaisia osakkaita tai tavarantoimittajia taikka tytäryrityksillä. Toinen syy, miksi kielitaidon merkitys kasvaa on se, että maahanmuuttajat perustavat yrityksiä Suomeen.

Kyselyn sekä haastattelun perusteella englannin kieli on kaikista tärkein ja sillä pärjää pitkälle. Myös muiden kielten osaamista arvostetaan ja tarvitaan jossain määrin alalla. Kansainväliset asiakkuudet keskittyvät usein tietyille henkilöille, mutta jokaisen olisi hyvä osata ainakin jonkin verran englantia. Haastateltavat uskoivat, että ruotsin kieli olisi ollut tärkeämpää, jos kysely olisi toteutettu toisella seudulla. Käytännössä kielitaitoa tarvitaan muun muassa asiakkaan kanssa kommunikointiin sekä vieraskielisten laskujen ja muiden dokumenttien lukemiseen. Myös ohjelmistot voivat olla englanninkielisiä.



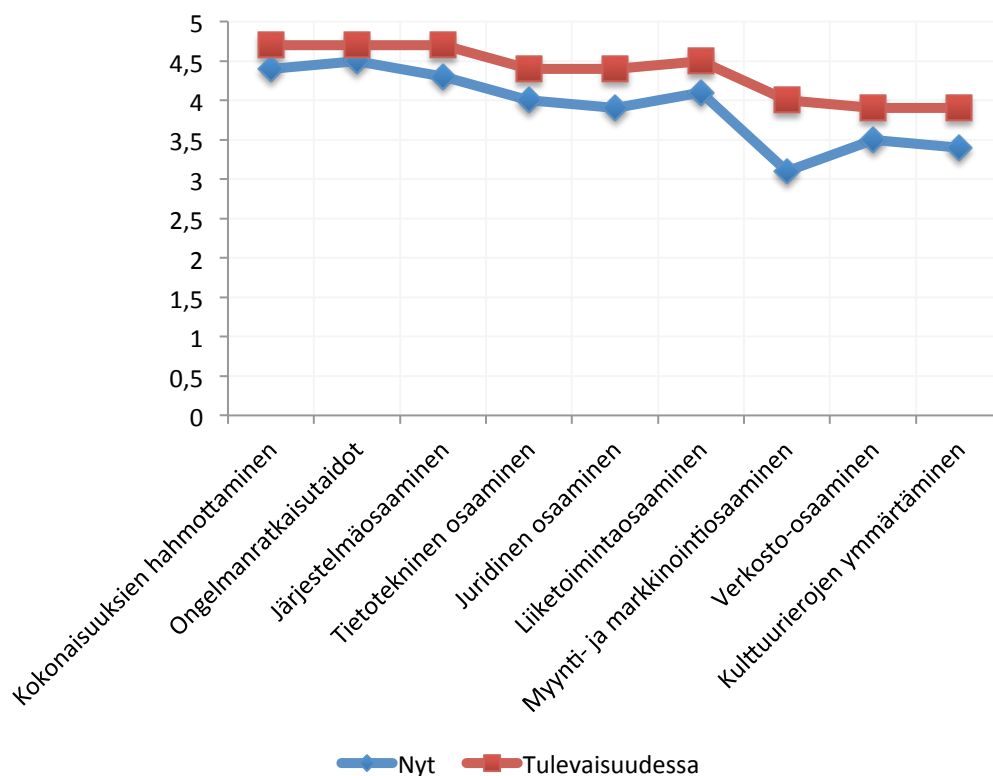
Kuva 11. Kielitaidon tärkeys nyt ja tulevaisuudessa asteikolla 1-5 (1 = ei tärkeä, ..., 5 = erittäin tärkeä)

6.7 Muut osaamiset taidot

Kyselyn tulosten sekä haastattelujen perusteella kokonaisuuksien hahmottaminen ja ongelmanratkaisutaidot ovat erittäin tärkeitä taitoja alalla toimivalle (Kuva 12). Kun kaikki on sähköisessä muodossa ohjelmissa, pitää ymmärtää, miten ohjelmat toimivat kokonaisuudessaan, miksi ne tekevät tiettyjä asioita ja mihin ne liittyvät. Haastattelujen mukaan ongelmien ratkaiseminen on kirjanpitäjän jokapäiväistä työtä. Erityisesti reskontrat aiheuttavat edelleen paljon työtä. Ongelmien selvittäminen on huomattavasti helpompaa ja nopeampaa, kun ymmärtää asioiden välisiä suhteita ja tietää, mistä lähteä selvittämään asiaa. Lisäksi asiakkaan liiketoiminnasta on tärkeää hahmottaa esimerkiksi, miten erilaiset kulut liittyvät asiakkaan liiketoimintaan. Myös asiakkaan palveluita kehittäessä on olennaista hahmottaa kokonaisvaltaisesti asiakkaan liiketoiminta ja osata kysyä oikeita asioita.

Kyselyn vastaajat pitivät tietoteknistä osaamista ja erityisesti järjestelmäosaamista hyvin tärkeänä. Haastateltavien mukaan nämä osaamiset ovat perusedellytys alalla toimimiselle. Microsoft Word ja Excel ovat perustyökaluja, joita tulee osata käyttää. Ohjelmistointegraatiot lisääntyvät, jolloin myös niiden tekemiseen tarvitaan osaamista. Ohjelmisto-integraatioiden myötä järjestelmäympäristöistä tulee entistä monimutkaisempia ja ne

voivat muodostua monista ohjelmista. Järjestelmiä on osattava käyttää ja ymmärtää, miten ne kokonaisuudessaan toimivat. Uusien ohjelmien omaksumiskyky on erittäin tärkeä, kun ohjelmia on niin monia ja ne vaihtuvat nopeasti. Ohjelmointiosaaminen on myös alalla hyödyksi.



Kuva 12. Muiden osaamisten ja taitojen tärkeys nyt ja tulevaisuudessa asteikolla 1-5 (1 = ei tärkeä, ..., 5 = erittäin tärkeä)

Kyselyyn vastanneiden mukaan juridisen osaamisen merkitys kasvaa tulevaisuudessa. Haastateltavista osa ei nähnyt erityistä syytä, miksi juridinen osaaminen olisi tulevaisuudessa nykyistä tärkeämpää, kun se on jo nyt tärkeää. Tämä on hyvä esimerkki siitä, että kyselyn tulokset ovat vain pienen ryhmän näkemyksiä. Haastatteluissa yhtenä syynä pidettiin sitä, että lakimuutoksia tulee jatkuvasti ja niistä pitää olla perillä. Käytännössä juridisen osaamisen tulisi näkyä kaikilla vähintään tärkeimpien lakimuutosten, kuten verotuksen muutosten seuraamisena. Haastattelujen mukaan juridiseen osaamiseen liittyy tilitoimistoalalla yleistyvät asiantuntijapalvelut. Esimerkiksi yrityksen perustamiseen ja yhtiöjärjestykseen liittyvälle osaamiselle on kysyntää. Juridista osaamista ostetaan usein ulkopuolisena palveluna laaja-alaista asiantuntemusta vaativissa asioissa ellei tilitoimistossa ole omaa lakimiestä.

Sekä kyselyn vastausten että haastattelujen perusteella liiketoimintaosaaminen on tärkeää ja sen merkitys kasvaa hieman entisestään. Kirjanpitäjän rooli yhä enemmän muuttuu talouspäällikön suuntaan, jolloin

yrittäjän neuvonta ja konsultointi lisääntyy. Alan ammattilaisen täytyy ymmärtää asiakkaan liiketoimintaa sekä yleisesti liiketoimintaa ja yritystoimintaa, jotta hän osaa neuvoa asiakasta liiketoiminnan kehittämisessä ja ylipäättään tehdä kirjanpitäjän työn hyvin. Liiketoimintaosaamisen yhteydessä nousi esille myös toimialaosaaminen, joka on tärkeää alalla toimivalla. Sillä voidaan tuottaa lisäarvoa asiakkaalle. Erikoistuminen johonkin tiettyyn toimialaan, kuten rakennusalaan, on yksi kilpailuvaltti alalla erottautumiseen.

Kyselyyn vastanneiden mukaan myynti- ja markkinointiosaamisen tärkeys kasvaa suhteellisesti paljon tulevaisuudessa. Haastateltavien mukaan muutosta selittää se, että tavallisenkin kirjanpitäjän tulee osata tunnistaa oman asiakkaan muita tarpeita ja tehdä lisämyyntiä myymällä asiakkaalle uusia palveluita näihin tarpeisiin. Myyntiä tulee osata tehdä asiakastapaamisten tai -puheluiden aikana ottamalla aktiivisesti puheeksi asioita. Hyvä ulosanti ja olemus, reipas asenne sekä hyvät sosiaaliset taidot ovat siinä suuressa roolissa. Uusmyynti ja markkinoinnista huolehtiminen on enemmänkin myyntiin ja markkinointiin suuntautuneiden työntekijöiden vastuulla. Kilpailun kiristyminen alalla voi osaltaan vaikuttaa siihen, että myynti- ja markkinointitaitojen tärkeys kasvaa. Vaikka monet asiakkuudet syntyvät verkostojen kautta ja asiakkaat löytävät tilitoimiston luo itse, myös tilitoimiston pitää aktiivinen. Toisaalta sähköistymisen myötä myös tilitoimiston vaihtamisesta on tullut entistä helpompaa. Myyntiä tehdään omalla työnjäljellä, joten sen on oltava korkealla tasolla.

Kyselyn mukaan myös verkosto-osaamisesta ja kulttuurierojen ymmärtämisestä tulee entistä tärkeämpää. Haastateltavien mukaan verkostoosaaminen on alalla tärkeä taito, koska uusia asiakkaita saadaan niiden kautta ja tilitoimiston pitää pystyä rakentamaan sellaiset verkostot, että asiakkaalle pystytään tarjoamaan kaikki tarvittavat palvelut. Kaikkia asiantuntijapalveluita ei ole aina kannattavaa tuottaa itse ja niiden tuottamiseen ei ole aina resursseja. Erityisesti pienillä tilitoimistoilla omat resurssit eivät riitä esimerkiksi lakipalveluiden tarjoamiseen, jolloin verkostojen merkitys on suuri. Haastattelujen perusteella kulttuurierojen ymmärtämisen tärkeys johtuu yritysten kansainvälisen toiminnan lisääntymisestä. Lisäksi tilitoimistojen joidenkin asiakasyritysten omistajat ovat ulkomaalaisia, jolloin kulttuurierojen ymmärrys on olennaista.

6.8 Tärkeimmät osaamiset tulevaisuudessa

Kyselyssä ja haastatteluissa niihin osallistuneita pyydettiin kiteyttämään, mitkä ovat tärkeimmät osaamiset tilitoimistotyöntekijälle tulevaisuudessa. Tämän perusteella tärkeimpiä osaamisia tulevaisuudessa ovat seuraavat taidot:

- vahva substanssiosaaminen
- laaja-alainen lakiosaaminen
- tietotekniset taidot
- ohjelmisto- ja järjestelmäosaaminen
- asiakaspalvelutaidot
- palveluالتتius
- kommunikaatiotaidot
- neuvonta- ja konsultointitaidot
- tiimityötaidot
- kielitaito
- kokonaisuuksien hahmottaminen
- ongelmanratkaisutaidot
- oppimiskyky ja halu oppia
- analyyttisyys
- asiantuntijuus
- joustavuus
- luotettavuus
- ajantasaisuus

Substanssiosaamista pidettiin yhtenä tärkeimmistä osaamisista. Ulkoisen laskennan puolelta tärkeimpiä osaamisia olivat kirjanpito-taito, laaja-alainen vero-osaaminen ja tilinpäätöksen tulkinta. Erityisesti kirjanpidon ymmärtäminen ja hahmottaminen sekä tilinpäätöksen tulkintapuoli korostuvat tulevaisuudessa. Sisäistä laskennan osaamista pidettiin myös yhtenä tärkeimmistä. Palvelujen suuntautuessa yhä enemmän myös sisäisen laskennan suuntaan kirjanpitäjän työssä vaaditaan lisäksi halua kehittää asiakasyritystä. Laaja-alainen lakiosaaminen kuului myös tärkeimpiin osaamisiin.

Tilitoimistoalalla tarvitaan tulevaisuudessa erityisesti hyviä sosiaalisia taitoja. Tärkeimpiä olivat asiakaspalvelutaidot, kommunikaatiotaidot, neuvonta- ja konsultointitaidot sekä tiimityötaidot. Erityisesti asiakaspalvelutaidot korostuivat vastauksissa ja alalla tarvitaankin palveluالتتista asennetta tulevaisuudessa. Tietotekniset taidot sekä ohjelmien ja järjestelmien hallinta ovat perusedellytyksiä alalla toimimiselle. Näihin taitoihin liittyen nousi esille oppimiskyky ja halu oppia uutta. Oppimiskykyä ja halua oppia tarvitaan alalla tulevaisuudessa, kun ohjelmia on monia ja ne vaihtuvat jatkuvasti. Lisäksi lainsäädännön muutokset edellyttävät jatkuvaa osaamisen ylläpitoa. Muita tärkeitä osaamisia ja ominaisuuksia olivat kielitaito, kokonaisuuksien hahmottaminen, ongelmanratkaisutaidot, analyyttisyys, asiantuntijuus, joustavuus, luotettavuus ja ajantasaisuus.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaista osaamista tilitoimistoissa tarvitaan tulevaisuudessa. Tässä luvussa esitetään johtopäätökset opinnäytetyön keskeisistä tuloksista ja tuloksia verrataan aikaisempiin tutkimuksiin. Luvun lopussa pohditaan tutkimuksen luotettavuutta ja esitetään jatkotutkimusehdotuksia.

7.1 Keskeiset tulokset

Tässä opinnäytetyössä oli kolme tutkimuskysymystä, joihin pyrittiin saamaan vastaukset työn empiirisessä osassa. Tutkimuksen pääkysymys oli, millaista osaamista tilitoimistoissa tarvitaan tulevaisuudessa. Pääkysymystä tarkentavat alakysymykset olivat, millaisia osaamistarpeisiin vaikuttavia muutoksia tilitoimistoalalla tapahtuu ja millainen tilitoimistoalan sähköisyyden tila on. Tässä alaluvussa esitetään keskeiset tulokset näihin kysymyksiin ja tehdään johtopäätökset.

Tutkimuksessa nousi moneen otteeseen esille tilitoimistoalan sähköistyminen ja sen vaikutukset kirjanpitäjän työnkuvaan sekä tilitoimiston palveluihin. Digitalisaatio ei kuitenkaan ole vielä niin pitkällä kuin teoriaosuus antoi etukäteen odottaa. Tämän tutkimuksen perusteella lähitulevaisuudessa ollaan pääasiassa vieläkin sähköisen taloushallinnon vaiheessa. Todennäköisesti on vielä pitkä matka siihen, että alalla oltaisiin yleisesti digitaalisessa taloushallinnossa, jossa kaikki aineisto on digitaalisessa muodossa ja kaikki prosessit tapahtuvat automatisoidusti. Edelleen on tilitoimistoja, jotka eivät aio siirtyä sähköiseen taloushallintoon. Kuitenkaan sellaisella toimintamallilla ei tule todennäköisesti pärjäämään kovin pitkään. Sähköistyminen on valtavirtaa ja suunta, mihin tilitoimistoala on menossa. Sähköistyminen on helpottanut sekä kirjanpitäjien työtä että yrittäjien arkea. Sähköiset prosessit säästävät aikaa sekä ovat tehokkaampia. Lisäksi tietoa saadaan reaaliaikaisesti ja sisäiseen laskentaan avautuu uusia mahdollisuuksia. Sähköistymisen myötä kirjanpitäjien rooli muuttuu, kun ohjelmistot tekevät automaattisesti tehtäviä, joita kirjanpitäjät tekivät aikaisemmin manuaalisesti. Kirjanpitäjän työ muuttuu sosiaalisemmaksi ja laajempaa asiantuntijuutta vaativaksi neuvonnaksi ja konsultoinniksi. Tämä aiheuttaa myös uusia vaatimuksia alan osaamiselle. Keskeisimmät muutokset sekä tärkeimmät osaamiset tilitoimistoalalla tulevaisuudessa on koottu taulukkoon 2.

Sähköistymisen ja digitalisaation etenemisen lisäksi alalla tulee tapahtumaan tulevaisuudessa myös muita muutoksia, jotka muuttavat alan ammatillaisen osaamistarpeita. Yksi niistä on jo edellä mainittu alan ammatillaisen työnkuvan ja roolin muuttuminen sähköisten välineiden myötä. Tulevaisuudessa asiakkaiden tarpeet kasvavat ja kysyntää löytyy entistä enemmän myös muulle kuin ulkoisen laskentatoimen palvelulle. Tilitoimistojen palvelutarjonta laajenee. Sitä viedään sisäisen laskentatoimen ja erilaisten asiantuntijapalveluiden suuntaan. Yritysten toimintaympäristö

on kansainvälistynyt ja kansainvälistymisestä on tullut entistä helpompaa. Asiakasyritysten kansainvälistymisen kasvaakin todennäköisesti tulevaisuudessa. Kaikki nämä muutokset aiheuttavat sen, että tilitoimistojen osaamistarpeet kasvavat tulevaisuudessa.

Taulukko 2. Keskeisimmät muutokset ja tärkeimmät osaamiset tilitoimistoalalla tulevaisuudessa

Keskeisimmät muutokset tilitoimistoalalla	Tärkeimmät osaamiset tilitoimistoalalla
<ul style="list-style-type: none"> - Sähköistyminen ja digitalisaatio - Työnkuvan ja roolin muuttuminen - Kysyntä erilaisille palveluille kasvaa - Palvelutarjonta monipuolistuu - Asiakasyritysten kansainvälistyminen lisääntyy - Osaamisvaatimukset kasvavat 	<ul style="list-style-type: none"> - Vahva substanssiosaaminen - Asiakaspalvelutaidot - Kommunikaatiotaidot - Neuvonta- ja konsultointitaidot - Tiimityötaidot - Myyntihenkisyys - Kielitaito - Liiketoimintaosaaminen - Juridinen osaaminen - Tietotekniset taidot - Ohjelmisto- ja järjestelmäosaaminen - Kokonaisuuksien hahmottaminen - Ongelmanratkaisutaidot - Oppimiskyky ja halu oppia

Tulevaisuudessa alalla tarvitaan vahvaa ja laaja-alaista substanssiosaamista. Ulkoisen laskentatoimen osaamisen tärkeyden voisi luulla pienentyvän, kun taloushallinnon prosessit automatisoituvat entisestään tulevaisuudessa. Tämä ei kuitenkaan pidä paikkaansa, vaan ulkoisen laskentatoimen osaamisen täytyy itse asiassa olla jopa korkeammalla tasolla kuin nykyisin. Osaamisen tulee olla syvällisempää ja täytyy ymmärtää kokonaisuuksia. Erityisesti tilinpäätöksen analysoimisen ja laaja-alaisen veroosaamisen merkitys korostuu. Tulevaisuudessa ei riitä, että osaa laskea tilinpäätöksestä tunnuslukuja, vaan niitä täytyy osata tulkita ja täytyy ymmärtää, millä tavoin niihin voidaan vaikuttaa. Myös kansainvälisten tilinpäätösstandardien osaamista tarvitaan tulevaisuudessa enemmän tilitoimistoalalla, mutta niiden osaaminen ei ole tarpeen suurimmalle osalle alalla toimivista. Kansainvälisiä tilinpäätösstandardeja soveltavia yrityksiä hoitavat pääasiassa niihin erikoistuneet asiantuntijat.

Substanssiosaamisesta aikaisempaa tärkeämmäksi tulee myös sisäinen laskentatoimi ja rahoitus, kun niiden osuus kasvaa tilitoimiston palvelutarjonnassa. Kaikki sisäisen laskentatoimen osa-alueet ovat tärkeitä budjetoinnista investointilaskentaan. Rahoituksen asiantuntijapalvelut ovat tulevaisuudessa tilitoimistojen uusi markkina-alue ja keino luoda lisäarvoa. Tulevaisuudessa alalla onkin tarvetta rahoituksen asiantuntijoille.

Kaikkien alalla työskentelevien ei tarvitse kuitenkaan olla sekä sisäisen laskennan että rahoituksen asiantuntijoita, vaan erikoitumista voi esimerkiksi tapahtua jompaankumpaan suuntaan. Sähköistymisen vaikutuksesta sähköisen taloushallinnon ohjelmistojen osaamisesta tulee luonnollisesti myös entistä tärkeämpää, koska työ tehdään tulevaisuudessa niillä. Ulkoisen laskentatoimen osaaminen on kuitenkin edelleen substanssiosaamisen perusta, koska sisäinen laskenta ja rahoitus sekä sähköinen taloushallinto linkittyvät siihen. Lisäksi palvelut perustuvat pitkälti edelleen ulkoisen laskentatoimenpalveluiden pohjalle, vaikka erilaiset asiantuntijapalvelut lisääntyvätkin.

Sosiaalisten taitojen merkitys kasvaa tilitoimistoalalla tulevaisuudessa, kun rutiinityö vähentyy ja konsultointi sekä neuvonta lisääntyvät sähköistymisen myötä. Alalla tarvitaan tulevaisuudessa erityisesti hyviä asiakaspalvelutaitoja, kommunikaatiotaitoja, neuvonta- ja konsultointitaitoja sekä tiimityötaitoja. Sosiaalisia taitoja tarvitaan päivittäisessä työssä asiakkaan kanssa ja työyhteisössä kommunikointiin. Myynnillisyyden korostuksessa tavallisenkin kirjanpitäjän työssä sosiaaliset taidot tulevat entistä tärkeämmiksi. Alalla tarvitaankin tulevaisuudessa myös myyntihenkisyyttä, kun asiakkaille pitää osata myydä lisäpalveluja.

Kansainvälistyminen asettaa korkeammat vaatimukset kielitaidolle. Kansainväliset yritykset kuitenkin keskittyvät usein samoille henkilöille. Myös ohjelmistot voivat olla englanninkielisiä ja laskuja voidaan saada vieraalla kielellä, mikä asettaa vaatimuksia kielitaidolle. Englannin kielellä pärjää alalla hyvin. Myös muulle kielitaidolle on jonkin verran tarvetta alalla. Monipuolinen kielitaito onkin valtti alalla tulevaisuudessa.

Liiketoimintaosaamisesta tulee aikaisempaa tärkeämpää, kun alan ammattilaisen työnkuva muuttuu kohti neuvontaa ja konsultointia. Jotta asiakasta osataan neuvoa, täytyy ymmärtää asiakkaan liiketoimintaa sekä liiketoiminnan lainalaisuuksia ylipäätään. Juridinen osaaminen on tärkeää, koska tilitoimistot tarjoavat neuvontaa ja konsultointia esimerkiksi yhtiöoikeudellisten palveluiden muodossa.

Sähköistymisen myötä tietoteknistä osaamista voidaan pitää perusedellytyksenä alalla toimimiselle. Myös ohjelmien ja järjestelmien on hallinnasta tulee erittäin tärkeää työtehtävistä selviytymisen kannalta. Sen lisäksi, että niitä osataan käyttää täytyy ymmärtää, mitä niissä tapahtuu ja miksi. Ohjelmia on monia ja ne vaihtuvat nopeasti, joten alalla tarvitaan ennen kaikkea myös oppimiskykyä sekä halua oppia. Alalla myös lainsäädäntö muuttuu jatkuvasti, mikä vaatii jatkuvaa ammattitaidon ylläpitoa. Kokonaisuuksien hahmottaminen ja ongelmanratkaisutaidot ovat keskeisiä vaatimuksia alalla toimivan osaamiselle. Kokonaisuuksien hahmottaminen on hyvin keskeistä, koska prosessien kontrolloinnin ja neuvonnan lisääntyessä täytyy ymmärtää asioiden välisiä riippuvuussuhteita ja asiakkaan liiketoimintaan kokonaisuudessaan. Ongelmanratkaisutaitoja tarvi-

taan erityisesti, kun kone tekee rutiininomaiset työt ja työntekijän tehtäväksi jää prosessien kontrollointi ja virheiden korjaaminen.

Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan todeta, että tulevaisuudessa tilitoimistoalalla tarvitaan yhä laajempaa osaamista ja sen tulee olla syväliempää. Alalla tarvittavaa osaamista on entistä vaikeampaa kuvata kaiken kattavasti. Tämä kertoo siitä, että tilitoimistoissa on yhä monipuolisempia työtehtäviä, joissa tarvitaan hyvin laaja-alaista osaamista. Edellä kuvatut osaamiset ovat sellaisia, joiden voidaan katsoa olevan erittäin tärkeitä jokaiselle alalla toimivalle tulevaisuudessa. Yksityiskohtaisemmat osaamistarpeet riippuvat erityisesti siitä, millaisissa tehtävissä tilitoimistossa toimii. Kaikkien ei siis tarvitse olla asiantuntijoita esimerkiksi rahoituksessa, juridiikassa sekä kansainvälisissä tilinpäätösstandardeissa, vaikka kaikkien näiden asioiden asiantuntemusta tarvitaankin tilitoimistoissa tulevaisuudessa. Tässä tutkimuksessa esitetyt tulokset eivät mahdollisesti kata kaikkia osaamisia, joita alalla toimiva saattaa tarvita tulevaisuudessa työssään. Nämä ovat tuloksia, jotka saatiin tutkimuksen osallistujaryhmältä tällä tutkimusasetelmalla.

7.2 Tulosten vertailu

Tämän opinnäytetyön tuloksia vertailtiin aikaisempiin tutkimuksiin, jotka on tehty samankaltaisista aiheista. Vertailun tavoitteena oli selvittää, ovatko tämän tutkimuksen tulokset yhteneviä aikaisempien tutkimusten tulosten kanssa vai löytyykö niistä eroavaisuuksia. Tuloksia vertailtiin Työ- ja elinkeinoministeriön (2011) taloushallinnon alan toimialaraportin sekä Opetushallituksen (2013) toteuttaman ennakointihankkeen tuloksiin. Kaikista tutkimuksista käy selväksi, että alan ammattilaisen työnkuva on muuttumassa tapahtumisen kirjaamisesta neuvonnan ja konsultoinnin suuntaan, minkä seurauksena alan osaamisvaatimukset kasvavat. Tämän tutkimuksen ja edellä mainittujen tutkimusten tuloksissa oli paljon samankaltaisuuksia, mikä tukee tämän tutkimuksen tuloksia. Tämän opinnäytetyön tulokset olivat valta osin yhteneviä myös teoriaosuuden kanssa. Opinnäytetyön luotettavuutta parantaa, että aikaisemmissa tutkimuksissa on saatu samankaltaisia tuloksia ja teoriaosuudessa käsitellyt asiat tukevat tuloksia.

7.3 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen luotettavuudella tarkoitetaan sitä, että tutkimustulokset vastaavat tutkittavaa ilmiötä eli todellisuutta. Laadullisella tutkimusmenetelmällä toteutetussa tutkimuksessa tutkimuksen toteuttaminen ja tutkimuksen luotettavuus ovat kiinteästi yhteydessä toisiinsa. Loppujen lopuksi laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kriteeri on tutkija itse ja hänen rehellisyytensä, koska arvioinnin kohteena on tutkijan tekemä teot, valinnat ja ratkaisut. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan vahvistaa triangulaation avulla, koska eri lähteistä kerättyjen ai-

neistojen avulla voidaan saada vahvistusta esitetyille väitteille tai tulkin-
nalle ilmiöstä. (Kananen 2015, 353–354; Vilkkä 2017, 196.)

Tutkimuksessa käytettiin kahta aineistonkeruumenetelmää, mikä lisää tutkimuksen luotettavuutta. Tuloksia tarkasteltaessa tulee kuitenkin huomioida, että tutkimuksen osallistujamäärä oli pieni. Teemahaastatte-
luissa esille nousseet asiat olivat yhteneviä kyselyn tulosten kanssa, mikä vahvistaa tutkimuksen luotettavuutta. On mahdollista, että tämän tutki-
muksen tulokset eivät ole kaiken kattavia. Tulokset ovat tähän tutkimuk-
seen osallistuneiden alan asiantuntijoiden näkemyksiä. Tutkimuksen tu-
loksia verrattiin aikaisempiin tutkimuksiin ja teoriaosuudessa käsiteltyihin
asioihin. Tuloksissa ei ollut merkittäviä eroavaisuuksia, mikä myös osaltaan
nostaa tutkimuksen luottavuutta. Tutkimus oli onnistunut, koska kaikkiin
tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset.

7.4 Jatkotutkimusehdotukset

Tilitoimistoalan yhtenä kehityssuuntana on pidetty kilpailun kasvamista
tilintarkastustoimistojen ja tilitoimistojen välillä asiantuntijapalveluiden
lisääntyessä tilitoimistoissa. Tässä tutkimuksessa ei kuitenkaan noussut
esille mitään tähän aiheeseen liittyviä seikkoja. Hyvä jatkotutkimusaihe
olisi tutkimus siitä, miten tilitoimistot ja tilintarkastustoimistot kokevat
tämän kilpailun asiantuntijapalveluiden osalta. Toinen jatkotutkimuseh-
dotus tälle opinnäytetyölle voisi olla esimerkiksi tutkimus siitä, miten
koulutusta voitaisiin kehittää vastaamaan paremmin tilitoimistoalan tule-
vaisuuden osaamistarpeisiin. Tästä aiheesta on tehty jo useampia opin-
näytetöitä muissa ammattikorkeakouluissa.

Tässä tutkimuksessa nousi vahvasti esille alan ammattilaisen roolin muut-
tuminen sekä aikaisempaa monipuolisemmat työtehtävät. Tähän liittyen
hyvä tutkimuksen aihe olisi tutkia, millaisia työtehtäviä tilitoimistossa
työskentelevillä on tulevaisuudessa. Tutkimuksella voisi pyrkiä rikkomaan
perinteistä käsitystä kirjanpitäjän ammatista sekä luomaan uutta houkut-
televampaa brändiä tilitoimistoalasta ja alan työtehtävistä.

LÄHTEET

- Ammattinetti. (n.d.) Taloushallinto. Haettu 21.12.2016 osoitteesta <http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/6d91ff7ac0315a8d0144dd9038a77bb1?link=true>
- Ahvenniemi, J. (2014). Tilisanomat. Uusi taloushallinto 2025. Haettu 30.11.2016 osoitteesta <http://tilisanomat.fi/kolumni/uusi-taloushallinto-2025>
- Frey, C. & Osbourne, M. (2013). The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation? University of Oxford. OMS Working Papers. Haettu 18.3.2017 osoitteesta <http://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/future-of-employment.pdf>
- Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K. & Siivola, M. (2013). *Taloushallinto nyt*. 2. painos. Procountor International Oy.
- Herrala, O. (2014). Kauppalehti. Taloushallinnosta katoaa tuhansia työpaikkoja. Haettu 20.12.2016 osoitteesta <http://www.kauppalehti.fi/uutiset/taloushallinnosta-katoaa-tuhansia-tyopaikkoja/yhHg93hT>
- Jokinen, J. (2014). Tilisanomat. Haettu 8.12.2016 osoitteesta <http://tilisanomat.fi/artikkeli/taloushallintoliiton-puheenjohtaja-vuokkomäkinen-historian-kirjaamisesta-asiakastyöhön>
- Kananen, J. (2015). *Opinnäytetyön kirjoittajan opas*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kauhanen, A. (2016). EVA Raportti. Robotit töihin. Uusi työnjako. Haettu 20.12.2016 osoitteesta <http://www.eva.fi/wp-content/uploads/2016/09/Robotit-töihin.pdf>
- Lahti, S. & Salminen, T. (2014). *Digitaalinen taloushallinto*. 1. painos. Helsinki: Sanomapro.
- Lähteenmäki-Lindman, O. (2016). Digitalisaatio haastaa taloushallintoalan. Taloushallintoalan koulutusta pitää uudistaa. Haettu 19.12.2016 osoitteesta <http://www.pretax.fi/uutiset/2016/digitalisaatio-haastaa-taloushallintoalan>
- Lönnqvist, A., Kujansivu, P. & Antola, J. (2005). *Aineettoman pääoman johtaminen*. Oitmäki: JTO-Palvelut Oy.

Marttunen, M. (2016). Tilitoimiston evoluutio ja arvontuotto asiakkaalle. Haettu 19.12.2016 osoitteesta <http://balanco.fi/tilitoimistonevoluutio/>

Metsä-Tokila, T. (2011.) Työ- ja elinkeinoministeriö. Toimialaraportit. Taloushallinnon palvelut. Haettu 21.12.2016 osoitteesta http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/2112/Taloushallinnon_palvelut_1_okakuu_2011.pdf

Rajander-Juusti, R. (2013). Liiketalousalan osaamistarpeet. Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 2013:1. Haettu 18.3.2017 osoitteesta http://www.oph.fi/download/146309_Liiketalousalan_osaamistarpeet.pdf

Pajarinen, M. & Rouvinen, P. (2014). Computerization Threatens One Third of Finnish Employment. ETLA Brief No 22. Haettu 19.12.2017 osoitteesta <http://pub.etla.fi/ETLA-Muistio-Brief-22.pdf>

Pitkäkoski, T. (2017). Tradenomien osaamisvaatimukset tilitoimistoalalla. Opinnäytetyö. Liiketalouden koulutusohjelma. Vaasan ammattikorkeakoulu.

Ranki, A. (1999). Vastaako henkilöstön osaaminen yrityksen tarpeita? Jyväskylä: Kauppakaari Oyj.

Saarimaa, S. (2016). Tulevaisuuden tilitoimisto. Blogijulkaisu 22.6.2016. Haettu 21.12.2016 osoitteesta <http://blog.procountor.com/tulevaisuuden-tilitoimisto>

Salminen, T. (2015a). Onko Etla oikeassa? – Taloushallinnon työtehtävät katoavat. Blogijulkaisu 24.8.2015. Haettu 20.12.2016 osoitteesta <http://blog.kauppalehti.fi/vieraskyna/efima-onko-etla-oikeassa-taloushallinnon-tyotehtavat-katoavat>

Salminen, T. (2015b). Onko Etla oikeassa (osa 2) – robotti korvaa taloushallinnon työtehtävät. Blogijulkaisu 24.9.2016. Haettu 19.12.2016 osoitteesta <http://www.efima.com/blogi/onko-etla-oikeassa-osa-kaksi/>

Salonen, S. (2013). Kirjanpitäjän työnkuvan muuttuminen tilitoimiston sähköistyessä. Case: Pirkanmaan Tilitiimi Oy. Opinnäytetyö. Liiketalouden koulutusohjelma. Hämeen ammattikorkeakoulu.

Siivola, M., Yli-Heikkuri, A., Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K., Heliö, B., Kinnarinen, S. & Ignatius-Partanen, H. (2015). *Ystävällinen taloushallinto. Ammattilaisen käsikirja sähköistymisestä*. 2. painos. Procountor Oy.

Taloushallintoliitto. (n.d.a). Mitä taloushallinto on? Haettu 2.12.2016 osoitteesta <http://opiskelijat.taloushallintoliitto.fi/opiskelijoille/mita-taloushallinto-on>

Taloushallintoliitto (n.d.b). Miksi auktorisoitu tilitoimisto? Haettu 12.3.2017 osoitteesta <https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/miksi-auktorisoitu-toimisto>

Taloushallintoliitto (n.d.c). Usein kysyttyä. Mitkä ovat auktorisoinnin vaatimukset? Haettu 31.3.2017 osoitteesta <https://taloushallintoliitto.fi/usein-kysyttya/mitka-ovat-auktorisoinnin-vaatimukset>

Taloushallintoliitto (n.d.d). KLT-tutkinto. Haettu 31.3.2017 osoitteesta <https://taloushallintoliitto.fi/klt-pht/klt-tutkinto>

Taloushallintoliitto (n.d.e). Tilitoimiston palvelut. Haettu 21.2.2017 osoitteesta <https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/tilitoimiston-palvelut>

Taloushallintoliitto (2015a). Tilitoimistoala Suomessa. Haettu 1.12.2016 osoitteesta <https://taloushallintoliitto.fi/tietoa-meista/tutkimuksia-ja-tietoa-alasta/tilitoimistoala-suomessa>

Taloushallintoliitto (2015b). Haettu 28.3.2017 osoitteesta <https://taloushallintoliitto.fi/ajankohtaista/verohallinto-ja-prh-ottavat-vastaan-sahkoisia-xbrl-muotoisia-tilinpaatoksia-09112015>

Tietoakseli Oy. (2015). Digitaalinen taloushallinto yritysten kasvun ja kehittymisen tukena. Tutkimus digitaalisen taloushallinnon nykytilasta ja tulevaisuuden tarpeista pk-yrityksissä. Haettu 21.12.2016 osoitteesta http://cdn2.hubspot.net/hubfs/494736/Ladattavat/raportti_digitaalinen_taloushallinto_01112015.pdf?t=1455785385398

Tilastokeskus. (2016). Yritysten rakenne- ja tilinpäätöstilasto. Yritykset toimialoittain 2013-2015. Haettu 21.2.2017 osoitteesta http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin_yri_yrti/020_yrti_tau_102.px/?rxid=c4455c22-77dd-416c-ad5a-fcd9e6c1ce8a

Vaattovaara, T. (2016). Mihin ihmistä nyt enää tarvitaan? Blogijulkaisu 3.2.2016. Haettu 19.12.2016 osoitteesta <http://www.talouselama.fi/kumppaniblogit/efima/mihin-sita-ihmista-nyt-ena-tarvitaan-6250204>

Vasama, T. (2016). HS. Robotit valloittavat työpaikkoja – palauttavatko ne myös työtä Suomeen? Haettu 20.12.2016 osoitteesta <http://www.hs.fi/ura/art-2000002878261.html>

Viitala, R. (2013). Henkilöstöjohtaminen – Strateginen kilpailutekijä. 4. painos. Helsinki: Edita.

Viitala, R. & Jylhä, E. (2006). *Liiketoimintaosaaminen*. 1. painos. Helsinki: Edita.

Vilka, H. (2005). *Tutki ja kehitä*. 1.–2. painos. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. (2015). *Tutki ja kehitä*. 4. uud. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Virtainlahti, S. (2009). *Hiljaisen tietämyksen johtaminen*. Helsinki: Talentum.

Visma. (n.d.) Taloushallintojärjestelmän yhteiskäyttö tilitoimiston kanssa. Opas sähköistä taloushallintoa ja sen ulkoistamista harkitseville yrityksille. Haettu 31.3.2016 osoitteesta http://images.encyclopedia.visma.com/Web/Visma/%7Be2553ea7-c839-423b-9e4c-c9d7e5033ea2%7D_talouhallintojarjestelman-yhteiskaytto-tilitoimiston-kanssa-opas.pdf

Haastattelut

Järvinen, R. (2017). Markkinointi- ja viestintäkoordinaattori. Rantalainen Oy. Haastattelu 12.4.2017.

Leppiniemi, T. (2017). KLT-kirjanpitäjä. Gylling Accounting Oy. Haastattelu 21.4.2017.

Sivula, J. (2017). Toimitusjohtaja. Vihainen talouspäällikkö Oy. Haastattelu 18.4.2017.

KYSELYLOMAKE

Tutkimus tilitoimiston tulevaisuuden osaamistarpeista

Hienoa, että haluatte jakaa näkemyksenne tilitoimiston tulevaisuuden osaamistarpeista.

Antamianne tietoja käsitellään luottamuksellisesti. Tuloksista ei voi erottaa vastaajan henkilöllisyyttä tai yksittäisen henkilön antamia vastauksia.

Pakolliset kysymykset on merkitty tähdellä (*).

1. Missä toimipaikkanne sijaitsee? *

☐ Hämeenlinnan seutu

☐ Riihimäen seutu

☐ Forssan seutu

☐ Valkeakosken seutu

☐ Jokin muu, mikä?

2. Kuinka monta vuotta tilitoimistonne on toiminut? *

☐ Alle 2

☐ 3-10

☐ 11-

3. Onko tilitoimistonne osa tilitoimistoketjua? *

☐ Kyllä

☐ Ei

4. Kuinka paljon tilitoimistossanne on henkilöstöä? *

☐ 1-4

☐ 5-9

☐ 10-19

☐ 20-49

☐ 50-

5. Minkä tason työtehtävissä Sinä työskentelet? *

☐ Yrittäjä

☐ Esimiestehtävät

☐ Asiantuntijatehtävät

☐ Suoritustason tehtävät

☐ Jokin muu, mikä?

KYSELYLOMAKE

6. Mitä palveluita tilitoimistonne tarjoaa? *

- ☐ Kirjanpito ja tilinpäätös
- ☐ Konsernitilinpäätös
- ☐ Myyntilaskujen käsittely
- ☐ Ostolaskujen käsittely
- ☐ Verkkolaskutus
- ☐ Reskontran hoito
- ☐ Maksuliikenne
- ☐ Varastohallinta
- ☐ Veroilmoitukset
- ☐ Veroneuvonta
- ☐ Viranomaisraportointi
- ☐ Sähköinen taloushallinto
- ☐ Kassavirtalaskenta
- ☐ Kustannus- ja kannattavuuslaskenta
- ☐ Budjetointi
- ☐ Tunnuslukujen seuranta ja analysointi
- ☐ Yhtiöoikeudelliset palvelut
- ☐ Lakiasiat
- ☐ Asiantuntijapalvelut
- ☐ Liiketoiminnan kehittäminen
- ☐ Rahoitusneuvonta
- ☐ Jokin muu, mikä?
- ☐ Jokin muu, mikä?
- ☐ Jokin muu, mikä?

7. Tarjoatteko sähköisen taloushallinnon palvelua? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

8. Aiotteko lähitulevaisuudessa siirtyä sähköiseen taloushallintoon?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

KYSELYLOMAKE

9. Mitä osa-alueita asiakasyritykset hoitavat yhteiskäyttöisessä sähköisen taloushallinnon pilvipalvelussa ja mitkä osa-alueet jäävät yleensä tilitoimiston tehtäväksi?

	Tilitoimisto	Asiakasyritys
Myyntilaskutus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ostolaskujen käsittely	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matka- ja kululaskujen käsittely	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjanpito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilinpäätös	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reskontra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maksuliikenne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alv- ja muut ilmoitukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palkanlaskenta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Raporttien laatiminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäinen laskenta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jokin muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jokin muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Miten palvelutarjontanne muuttui/muuttuu sähköiseen taloushallintoon siirryttäessä?

11. Mitä taloushallinnon ohjelmistoja käytätte? *

KYSELYLOMAKE

12. Kuinka tärkeitä seuraavien taloushallinnon osa-alueiden osaaminen on nyt ja tulevaisuudessa?
1= ei tärkeä, 2= vähän tärkeä, 3= tärkeä, 4= melko tärkeä, 5= enintään tärkeä

	Nyt					Tulevaisuudessa					
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
ULKOINEN LASKENTATOIMI						ULKOINEN LASKENTATOIMI					
Matka- ja kululaskujen käsittely *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Matka- ja kululaskujen käsittely *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myyntilaskujen käsittely *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Myyntilaskujen käsittely *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ostolaskujen käsittely *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ostolaskujen käsittely *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käyttöomaisuuskirjanpito *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Käyttöomaisuuskirjanpito *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reskontran hoito *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Reskontran hoito *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilinpäätöksen laatiminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tilinpäätöksen laatiminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilinpäätöksen analysoiminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tilinpäätöksen analysoiminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Konsernilaskenta ja tilinpäätös *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Konsernilaskenta ja tilinpäätös *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kansainväliset tilinpäätösstandardit *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Kansainväliset tilinpäätösstandardit *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palkanlaskenta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Palkanlaskenta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viranomaisraportointi *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Viranomaisraportointi *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arvonlisäverotus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Arvonlisäverotus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöverotus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Henkilöverotus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yritysverotus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Yritysverotus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SISÄINEN LASKENTATOIMI						SISÄINEN LASKENTATOIMI					
Budjetointi *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Budjetointi *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hinnoittelu *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hinnoittelu *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Investointilaskenta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Investointilaskenta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kustannus- ja kannattavuuslaskenta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Kustannus- ja kannattavuuslaskenta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taloustiedon analysoiminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Taloustiedon analysoiminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taloustoimintojen johtaminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Taloustoimintojen johtaminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulosityksikkölaskenta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tulosityksikkölaskenta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
RAHOITUS						RAHOITUS					
Likviditeetin suunnittelu *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Likviditeetin suunnittelu *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maksuliikenne ja kassanhallinta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Maksuliikenne ja kassanhallinta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pääomarakenteen suunnittelu *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Pääomarakenteen suunnittelu *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rahoituksen suunnittelu *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Rahoituksen suunnittelu *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rahoitusvaihtoehtojen tuntemus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Rahoitusvaihtoehtojen tuntemus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luottokelpoisuuden arviointi *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Luottokelpoisuuden arviointi *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sijoitustoiminta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sijoitustoiminta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

KYSELYLOMAKE

13. Kuinka tärkeitä seuraavat osaamiset ja taidot ovat nyt ja tulevaisuudessa?
1= ei tärkeä, 2= vähän tärkeä, 3= tärkeä, 4= melko tärkeä, 5= erittäin tärkeä

	Nyt					Tulevaisuudessa					
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
SOSIAALISET TAIDOT						SOSIAALISET TAIDOT					
Asiakaspalvelutaidot *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Asiakaspalvelutaidot *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esiintymistaidot *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Esiintymistaidot *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kommunikaatiotaidot *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Kommunikaatiotaidot *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neuvonta- ja konsultointitaidot *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Neuvonta- ja konsultointitaidot *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiimityötaidot *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tiimityötaidot *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
MUUT OSAAMISET JA TAIDOT						MUUT OSAAMISET JA TAIDOT					
Kokonaisuuksien hahmottaminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Kokonaisuuksien hahmottaminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ongelmanratkaisutaidot *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ongelmanratkaisutaidot *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulttuurierojen ymmärtäminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Kulttuurierojen ymmärtäminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Juridinen osaaminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Juridinen osaaminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Järjestelmäosaaminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Järjestelmäosaaminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liiketoimintaosaaminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Liiketoimintaosaaminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myynti- ja markkinointiosaaminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Myynti- ja markkinointiosaaminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietotekninen osaaminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tietotekninen osaaminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkosto-osaaminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Verkosto-osaaminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
KIELITAITO						KIELITAITO					
Englanti *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Englanti *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruotsi *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ruotsi *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saksa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Saksa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Venäjä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Venäjä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Mitkä ovat kolme tärkeintä osaamista tilitoimistotyöntekijälle tulevaisuudessa? *

SAATEKIRJE

Hämeenlinna 16.3.2017

HYVÄ TALOUSHALLINNON ASiantuntija

Hämeen ammattikorkeakoulu, Liiketalouden koulutusohjelma haluaa selvittää, millaista osaamista tilitoimistoissa tulevaisuudessa tarvitaan.

Tarve selvitetään kyselytutkimuksen avulla.

Selvitys toteutetaan osana liiketalouden opiskelija Inka Aitolan opinnäytetyötä. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja tietoja käsitellään luottamuksellisesti. Tuloksista ei voi erottaa vastaajan henkilöllisyyttä tai yksittäisen henkilön antamia vastauksia.

Kyselylomakkeen täyttäminen vie noin 10 minuuttia.
Vastausaikaa on 24.3.2017 saakka.

Kysely löytyy osoitteesta:

<https://www.webpolsurveys.com/S/AFA66C2FA47B06A6.par>

Kiitos vastauksistanne ja ajankäytöstänne jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin

Inka Aitola
Liiketalouden opiskelija, opinnäytetyöntekijä
Hämeen ammattikorkeakoulu